

MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU B5 – Eliminarea inundarii cu apa reziduala din gospodarie si curatare
2022 – 2023

I. PREVEDERI CONTRACTUALE

- Definitie

Timpul necesar pentru eliminarea inundarii cu ape reziduale din gospodarii si curatare

- Formula de calcul

Raportul dintre numarul de cazuri notificate si rezolvate in intervalele de timp specificate in CC si numarul total de cazuri notificate ca inundari cu apa reziduala a gospodariei

$$NSB5 = \frac{\text{Nr. de cazuri notificate si rezolvate in } < 48h}{\text{Nr. total de cazuri notificate ca inundari cu apa reziduala din gospodarii - EA}} \times 100 > 95\%$$

Valoarea rezultata se compara cu Standardul Obiectiv. Daca este mai mare sau egala, se acorda conformitatea, daca este mai mica se respinge iar procedura se repeta dupa o perioada de 3 luni de remediere.

- Termen limita de conformitate

Termenul Limita de Conformitate pentru EIC: anul 3 de concesiune (17.11.2003)

Dupa aceasta data, pe toata durata Concesiunii, daca este sau nu realizata conformitatea, Termenul Limita de Conformitate se stabileste la 20 de zile numai dupa emiterea scrisorii de certificare

- Perioada de Evaluare

- Evaluarea Initiala trebuie efectuata intr-o perioada de 2 luni incepand cu 27.07.2003 si pana la data de 26.09.2003. Conform Contractului de Concesiune (art.1.2 Anexa III – Caietul de Sarcini) datele pe baza carora se va face evaluarea conformitatii vor fi cele obtinute in timpul unei perioade de evaluare continue, avand durata de 2 luni (Perioada de Evaluare Initiala). O astfel de perioada se incheie cu 50 de zile inainte de Termenul Limita de Conformitate, sau de Data Anterioara de Conformitate. Pe baza datelor inregistrate, Concesionarul va trebui sa prezinte Autoritatii de Reglementare Tehnica cu cel putin 40 de zile inainte de TLC raportul de Evaluare Initiala. Autoritatea are la dispozitie 20 de zile pentru a emite o scrisoare de Certificare a Conformitatii sau de respingere a acesteia.

- Continuarea Conformitatii se face, pe toata durata concesiunii, la intervale de 12 luni numai daca s-a realizat conformitatea initiala. Datele folosite pentru evaluarea continuarii conformitatii vor fi cele obtinute in perioada de 12 luni ce incepe in ziua urmatoare a ultimei zile a perioadei de evaluare. Predarea raportului de catre Concesionar si emiterea scrisorii de catre Autoritate se fac respectand aceleasi termenele limita de la Evaluarea Initiala

In conformitate cu clauza 18, din Actul Aditional nr.10 la Contractul de Concesiune, aprobat prin HCGMB 245/2013, „Partile convin ca atat Concesionarul cat si Autoritatea de Reglementare Tehnica sa aiba la dispozitie perioade identice, de cate 20 de zile, pentru realizarea rapoartelor si concluziilor solicitate, astfel:

18.1. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.2 Evaluarea Initiala a Conformitatii, „Concesionarul va prezenta Autoritatii de Reglementare Tehnica un „Raport Initial de Conformitate” cu cel putin 30 de zile inainte de Termenul Limita de Conformitate sau de Data Anterioara de Conformitate, adica in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare initiala.”

18.2. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.3 Evaluarea Continuarii Conformitatii, „La sfarsitul fiecarei perioade de evaluare, Concesionarul va prezenta un „Raport de Continuare a Conformitatii” Autoritatii de Reglementare Tehnica, in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare, iar Autoritatea de Reglementare Tehnica va stabili conformitatea sau ne-conformitatea in termen de 20 de zile de la prezentarea raportului

- Masurare:

Reclamatii de la clienti, o inregistrare a tuturor incidentelor

- Monitorizare:

Autoritatea de Reglementare Tehnica analizeaza rapoartele ANB si verifica acuratetea inregistrarii informatiilor din registrele bazelor de date ale ANB cu detalii asupra tuturor cazurilor de inundare cu ape reziduale a gospodariilor, precum si tabelele rezumative pentru fiecare an de raportare

- Excluderi Admisibile (EA)

Tipuri de Excluderi Admisibile prevazute de Contractul de Concesiune :

- “Daca inundarea se datoreaza unei clapete de retinere/parti a racordului care apartine gospodariei si care este prost intretinuta, inundarea va fi tratata ca o excludere.”

ARBAC a reglementat prin Decizia nr.23/25.07.2005 modul general de identificare, inregistrare, calculare, raportare, verificare si aprobare a Excluderilor Admisibile.

Concesiune.

- Nivel Standard Obiectiv (NSO)

- rezolvare in 48 de ore de la anuntare in 95% din incidente

II. MONITORIZARE SI EVALUARE

- Nivel Standard de Baza (NSB)

aprobat prin Decizia ARBAC nr. 17/2002:

- rezolvare in 48 de ore in 70% din incidente;

- rezolvare in mai mult de 48 de ore in 30% din incidente;

- **Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu B5 (31.05.2022 ÷ 31.05.2023)**

Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu B5 in perioada **31.05.2022 ÷ 31.05.2023** de catre AMRSP a constatat in:

⇒ Verificarea si evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii (nr.22104244/7.10.2022), pentru perioada **28.09.2021÷27.09.2022**, in vederea Certificarii Continuarii Conformitatii

⇒ Verificarea si evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual (nr. 22053084/20.05.2022) pentru perioada **01.01.2021 ÷ 31.12.2021**

⇒ Verificarea incadrarii informatiilor prezentate in prevederile reglementarilor emise de Autoritatea de Reglementare Tehnica a Concesiunii, si anume:

- Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 21/04.08.2003 – privind aprobarea formatului inregistrarii bazei de date comune pentru indicatorii B3, B4.1, B4.2, B4.3 si **B5**

-Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 22/25.03.2004 - Privind aprobarea formatului tabelului rezumativ pentru Nivelul de Serviciu B5 – Eliminarea inundarii cu apa reziduala din gospodarie si curatare

- **Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B5 in perioada 28.09.2021-27.09.2022**

- **Informatii prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A.**

Raportul de Evaluare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B.5 – Eliminarea inundarii cu ape reziduale din gospodarii si curatare, transmis de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. cu scrisoarea nr.22104244/7.10.2022, cuprinde un tabel rezumativ si o baza de date in format electronic, cu inregistrari ale notificarilor inundatiilor de gospodarii, inregistrate in perioada **26.09.2021 ÷ 25.09.2022** si tratate in perioada **28.09.2021 ÷ 27.09.2022**.

Informatiile transmise de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. sunt urmatoarele:

Total cazuri de inundari cu ape reziduale notificate			Excluderi Admisibile (EA)	Timpul de rezolvare	NS realizat				NSO	Nec. cu NSO
Numeric total	Tip client	Numeric/ tip client	Numeric		Numeric	Tip client	Numeric	%	%	%
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
147	Gospodarii	141	0	≤48h	147	Gospod.	141	100	95	-
	Agenti Economici	4				Ag.Ec.	4			
						Inst.	2			
	Institutie publica	2	>48h	0	Gospod.	0	0	5		
					Ag.Ec.	0				
					Inst.	0				

- **Verificari AMRSP**

Au fost verificate informatiile cuprinse in documentele transmise de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. (baza de date in format electronic si tabelul rezumativ) in cadrul Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii nr.22104244/7.10.2022.

De asemenea au fost luate in considerare si informatiile transmise de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in Raportul Anual, precum si cele obtinute de reprezentantul AMRSP in timpul verificarilor efectuate la Directia Gestiunea Contractului de Concesiune.

Dupa verificarea formatului bazei de date, precum si a formatului tabelului rezumativ, AMRSP a constatat respectarea Deciziilor Consiliului Executiv al ARBAC nr.21/2003 si nr.22/2004.

Verificarile din baza de date si din Fisele de Interventie au avut ca scop corectitudinea inregistrarii privind:

⇒ *numarul Fisei de Interventie*

⇒ *data si ora inregistrarii la sursa*

⇒ *data si ora rezolvării interventiei*

⇒ *durata remedierii*

Durata de rezolvare a fost calculata intre data/ora inregistrarii notificarilor si data/ora efectuării curateniei datorate inundarii.

Pentru Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B.5 – Eliminarea inundarii cu ape reziduale din gospodarii si curatare au fost verificate notificarile privind inregistrate in perioada **26.09.2021 ÷ 25.09.2022** si tratate in perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii **28.09.2021 ÷ 27.09.2022**, iar rezultatul arata ca:

⇒ *au fost inregistrate 147 notificari de infundari canal colector care au afectat cel putin o gospodarie;*

⇒ *66 notificari au constituit "dublura" si au fost eliminate din calculul de evaluare, intrucat au fost rezolvate la Nivelul de Serviciu B4.2*;*

⇒ *100% dintre cele 147 notificari confirmate au fost solutionate in maxim 48 ore de la constatare*

⇒ *nu au existat cazuri de inundari care sa fie solutionate intr-o perioada mai mare de 48 de zile de la constatarea evenimentului;*

⇒ *nu au existat evenimente/incidente care sa constituie motiv de Excludere Admisibila.*

*Cazurile care la constatare s-au diagnosticat ca fiind cazuri de infundari canal colector, au fost transferate in baza de date aferenta NS B4.2, tratate si rezolvate ca infundari de canal colector cu Fisa de Interventie corespunzatoare.

Verificarile AMRSP au condus la urmatoarele date sintetizate conform specificatiilor din Contractul de Concesiune, Caietul de Sarcini partea a III-a:

Total cazuri de inundari cu ape reziduale notificate			Excluderi Admisibile (EA)	Timpul de rezolvare	NS realizat				NS O	Nec. cu NSO
Numeric total	Tip client	Numeri c/tip client			Numeric	Tip client	Numeric	%	%	%
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
147	Gospodari i	141	0	≤48h	147	Gosp.	141	100	95	-
	Agenti Economici	4				Ag.Ec.	4			
						Inst.	2			
	Institutie publica	2	>48h	0	Gosp.	0	0	5		
					Ag.Ec.	0				
					Inst.	0				

- Excluderi Admisibile

In perioada de evaluare 28.09.2021 ÷ 27.09.2022 nu au fost identificate si nu au fost solicitate de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. evenimente/incidente care sa constituie motiv de Excluderi Admisibile.

- Rezultatul evaluarii AMRSP

In urma evaluarii informatiilor primite de la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. si a celor obtinute de AMRSP, tinand seama de prevederile Deciziei Consiliului Executiv al ARBAC nr. 17/2002 si a Deciziei Consiliului Executiv al AMRSP nr.18/2021, rezultatul evaluarii Nivelului de Serviciu B5 este urmatorul:

$$NS B5 = \frac{Nr. \text{cazuri inundari rezolvate} \leq 24 \text{ ore}}{Nr. \text{total cazuri notificate ca inundari cu apa reziduala in gospodarii} - EA} \times 100 = \frac{147}{147 - 0} \times 100 = 100\%$$

Activitatea de monitorizare și evaluare a fost finalizată de AMRSP prin emiterea Deciziei Consiliului Executiv nr. 21/31.10.2022 care certifică faptul că S.C. Apa Nova București S.A. a respectat prevederile Contractului de Concesiune pentru Nivelul de Serviciu B5 - Eliminarea inundării cu apă reziduală din gospodărie și curățare.

- Evaluarea informatiilor aferente Nivelului de Serviciu B5 continute in Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pe anul 2021

In conformitate cu prevederile:

⇒ Clauzei 17.5.1 din Contractul de Concesiune "Concesionarul va depune anual, incepand cu sfarsitul primului An Contractual, rapoarte scrise catre Autoritatea de Reglementare Tehnica si Concedent, in termen de 2 (doua) luni de la sfarsitul Anului Contractual respectiv,"

⇒ Clauzei 17.5.2 din Contractul de Concesiune "Scopul Rapoartelor Anuale este acela de a face posibila o evaluare a tuturor aspectelor activitatii Concesionarului in baza Contractului,"

⇒ Clauzei 16.3 din Actul Adicional nr. 10 la Contractul de Concesiune "incepand cu anul 2013, perioada avuta in vedere pentru raportare va fi anul calendaristic, care va inlocui Anul Contractual. Astfel, Concesionarul va depune rapoarte scrise catre Autoritatea de Reglementare Tehnica si Concedent, in maximum 30 de zile dupa aprobarea de catre adunarea generala a actionarilor Concesionarului a situatiilor financiare anuale aferente exercitiului incheiat si a planului de afaceri si a bugetului de venituri si cheltuieli pentru exercitiul financiar in curs"

Raportul S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru anul 2021 a fost transmis la AMRSP prin adresa nr. 22053084/20.05.2022.

- Informatii prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A.

Informatiile transmise de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual pentru anul 2021 sunt urmatoarele:

Total cazuri de inundari cu ape reziduale notificate			Excluderi Admisibile (EA)	Timpul de rezolvare	NS realizat			
Numeric total	Tip client	Numeri c/tip client	Numeric		Numeric	Tip client	Numeric	%
1	2	3	4	5	6	7	8	9
	Gospodarii	155		≤48h	157	Gospodarii	156	100
						Ag. Econom.	1	

157	Agenti Economici	1	0	>48h	0	Inst. publice	1	0
	Institutie publica	1				Gospodarii	0	
						Ag. Econom.	0	
						Inst. publice	0	

În perioada de evaluare au fost înregistrate un număr de **157** cazuri de inundări cu ape reziduale care au fost rezolvate în perioadele de timp specificate în Contractul de Concesiune. Durata de rezolvare a fost calculată între data/ora înregistrării notificărilor și data/ora efectuării curățeniei datorate inundării.

- Verificari AMRSP

Verificarea și analizarea informațiilor din Raportul Anual al S.C. Apa Nova București S.A. a constatat în:

⇒ Analiza/evaluarea informațiilor prezentate de S.C. Apa Nova București S.A. în cadrul Raportului Anual (nr.22053084/20.05.2022) pentru perioada **01.01.2021 ÷ 31.12.2021**

⇒ Verificarea informațiilor din bazele de date prezentate de S.C. Apa Nova București S.A. în cadrul Raportului Anual

⇒ Verificarea informațiilor în documentele existente la S.C. Apa Nova București S.A., efectuate cu ocazia vizitelor/inspecțiilor, la locațiile Concesionarului

Rezultatul analizei și verificării informațiilor aferente NS B5 - Eliminarea inundării cu apă reziduală din gospodărie și curățare din Raportul Anual arată faptul că pentru anul 2021, S.C. Apa Nova București S.A. a respectat prevederile Contractului de Concesiune.

- Monitorizarea Nivelului de Serviciu B5 pentru Evaluarea Continuării Conformității

În perioada 1.01 ÷ 31.05.2023, AMRSP a efectuat inspecții în locațiile Concesionarului SC Apa Nova București SA, cu scopul de a verifica informațiile conținute în bazele de date parțiale aferente *Nivelului de Serviciu B5 - Eliminarea inundării cu apă reziduală din gospodărie și curățare*, din cadrul Perioadei de Evaluare a Continuării Conformității.

Verificarile au fost făcute pentru analiza informațiile înregistrate la SC Apa Nova București SA de la 28.09.2022 - data încheierii ultimei perioade de evaluare și până la data 31.03.2023.

Data: 15.02.2023

Obiectiv: colectarea informațiilor privind notificările înregistrate la operatorul SC Apa Nova București SA și tratate în cadrul Perioadei de Evaluare a Continuării Conformității Nivelului de Serviciu B5 - Eliminarea inundării cu apă reziduală din gospodărie și curățare;

Actiuni:

- verificări ale bazei de date cu înregistrările notificărilor privind inundarea proprietăților cu apele reziduale și curățarea acestora derulate de la începutul perioadei de evaluare a Continuării Conformității (respectiv 28.09.2022) până la 31.01.2023;
- verificări privind existența în baza de date a Excluderilor Admisibile conform specificațiilor Contractului de Concesiune;
- verificări prin sondaj pentru Fisele de Interventie întocmite de SC Apa Nova București SA în urma notificărilor privind inundarea proprietăților cu apele reziduale, confirmate și neconfirmate

Observatii: Informațiile intermediare verificate au avut drept scop evaluarea performanțelor Concesionarului în perioada derulată de la începutul perioadei de evaluare a Continuării Conformității (respectiv 28.09.2023) și stau la baza evaluării finale din anul 2023 a Conformității Nivelului de Serviciu B5 - Eliminarea inundării cu apă reziduală din gospodărie și curățare (evaluare care se face pe durata Concesiunii pentru perioade consecutive de 12 luni).

Data: 25.04.2023

Obiectiv: colectarea informațiilor privind notificările înregistrate la operatorul SC Apa Nova București SA și tratate în cadrul Perioadei de Evaluare a Continuării Conformității Nivelului de Serviciu B5 - Eliminarea inundării cu apă reziduală din gospodărie și curățare;

Actiuni:

- verificări ale bazei de date cu înregistrările notificărilor privind inundarea proprietăților cu apele reziduale și curățarea acestora în perioada cuprinsă între 1.02. - 31.03.2023 (din cadrul perioadei de Evaluare a Continuării Conformității);
- verificări privind existența în baza de date a Excluderilor Admisibile conform specificațiilor Contractului de Concesiune;
- verificări prin sondaj pentru Fisele de Interventie întocmite de SC Apa Nova București SA în urma notificărilor privind inundarea proprietăților cu apele reziduale și curățarea acestora, confirmate și neconfirmate;

Observatii: Informațiile intermediare verificate au avut drept scop evaluarea performanțelor Concesionarului în perioada 1.02 ÷ 31.03.2023 și stau la baza evaluării finale din anul 2023 a Conformității Nivelului de Serviciu B5 - Eliminarea inundării cu apă reziduală din gospodărie și curățare (evaluare care se face pe durata Concesiunii pentru perioade consecutive de 12 luni).