

**MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU C1 – Bransamente contorizate ca procentaj din bransamente individuale sau comune mai multor Clienti, existente la Data Licitatiei
2012 – 2013**

I. PREVEDERI CONTRACTUALE

(a) initiale

- Definitie

Raportul dintre numarul de bransamente contorizate si numarul total de bransamente existent in baza de date a concesionarului

- Formula de calcul

Raportul dintre numarul de bransamente contorizate si numarul total de bransamente prin care ANB furnizeaza apa potabila clientilor, neluandu-se in considerare Excluderile Admisibile.

$$NSC1 = \frac{\text{numarul de bransamente contorizate}}{\text{numarul total de bransamente}} \times 100$$

- Termen limita de conformitate

Sfarsitul anului 3 de concesiune - 17.11.2003, conform Contractului de Concesiune, partea a III-a Nivelele Serviciilor. Dupa aceasta data, pe toata durata concesiunii, daca este realizata sau nu conformitatea TLC se stabileste la 20 de zile numai dupa emiterea scrisorii de certificare

- Perioada de Evaluare

- Evaluarea Initiala trebuie efectuata pentru o perioada de la inceputul concesiunii ce se incheie cu 75 de zile inainte de TLC. 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, care incepe la data de 17.11.2000 (data intrarii in efectivitate a Concesiunii) si se termina cu 75 de zile inainte de TLC (Perioada de Evaluare Initiala).

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 imediat urmatoare ultimei zile a perioadei de evaluare. Predarea raportului de catre Concesionar si emiterea scrisorii de catre Autoritate se fac respectand aceleasi perioade ca la Evaluarea Initiala.

- Masurare

Concesionarul inregistreaza si intocmeste rapoarte cu inregistrari ale numarului de bransamente contorizate precum si inregistrari ale facturilor.

- Monitorizare

- Concesionarul tine evidenta tuturor bransamentelor intr-o baza de date, in care se regasesc informatii despre client, locatia bransamentului, seria contorului si alte informatii care fac posibila identificarea situatiei reale. De asemenea concesionarul realizeaza si un tabel rezumativ prin care evidentiaza valorile totale raportate.

- Autoritatea de Reglementare Tehnica verifica inregistrările din bazele de date ale tuturor categoriei de clienti, precum si informatiile suplimentare necesare evaluarii NS C1. De asemenea pentru o evaluare obiectiva se verifica si baza de date cu facturile emise.

- Excluderi Admisibile

Contractul de Concesiune nu prevede nici un fel de incident sau eveniment care ar putea fi incadrat drept Excludere Admisibila.

- Nivel Standard Obiectiv (NSO)

99 % din totalul bransamente trebuie sa fie contorizate, valoare trebuie atinsa de Concesionar la sfarsitul fiecărei perioade de Evaluare

(b) Modificari ale prevederilor initiale ale Contractului de Concesiune

- **HCGMB 69/2006** a aprobat strategia Primariei Municipiului Bucuresti de punere in conformitate cu Buna Practica Industriala si cu prevederile legislatiei specifice a retelelor de alimentare cu apa in avalul a 126 de statii de hidrofor (Rețele telescopice)

HCGMB nr.69/2006 prevede la art.7 faptul ca „Pana la finalizarea lucrarilor de punere in conformitate, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. nu va putea fi penalizata pentru neindeplinirea Nivelelor de Servicii C1, A5, A7, A8 pentru neconformitati in legatura cu Retelele Telescopice acestea fiind considerate Excluderi Admise”.

- **HCGMB 55/2009** au fost aprobate masurile de punere in conformitate cu prevederile legislatiei serviciului de alimentare cu apa si de canalizare a bransamentelor care alimenteaza mai multi utilizatori, realizate inainte de data incheierii Contractului de Concesiune cu privire la furnizarea de servicii de alimentare cu apa si canalizare pentru municipiul Bucuresti. Hotararea a fost adoptata luandu-se in considerare recomandarile Expertului Tehnic International, formulate in cadrul Raportului din 12.10.2008, referitor la disputa privind modalitatea de evaluare a NS A8.

Aceasta Hotarare este de fapt o extindere a HCGMB nr.69/2006 si pentru „contoarele comune”. Hotararea prevede la art.5 ca „pana la finalizarea lucrarilor de punere in conformitate a bransamentelor comune echipate cu contoare comune, vor fi considerate „Excluderi Admise”.

- **HCGMB nr.358/2009** prin care a fost aprobat Actul additional nr.6 la Contractul de Concesiune. Conform Cap.V „Modificarea Partii a III-a – Nivelele serviciilor a caietului de Sarcini a Concesiunii, denumirea initiala a Nivelului de Serviciu C1 se inlocuieste cu „**bransamente contorizate ca procentaj din bransamente individuale sau comune mai multor Clienti, existente la Data Licitatiei**”.

II. MONITORIZAREA SI EVALUAREA NIVELULUI DE SERVICIU C1

- Nivel Standard de Baza (NSB)

86,76% - aprobat prin Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 12/29.05.2003

- Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu C1 (30.05.2012 - 30.05.2013)

Pentru perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii (28.09.2011 ÷ 27.09.2012) dar si pentru perioada aferenta anului 12 de concesiune (17.11.2011 ÷ 16.11.2012) au fost verificate documentele transmise de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., atat in format electronic cat si pe suport hartie.

Informatiile prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pe suport informatic au fost structurate pe categorii de utilizatori (casnici, asociatii locatari, agenti economici) contorizati si necontorizati, existand pentru fiecare bransament informatii referitoare la seria contoarelor precum si date de identificare pentru fiecare client deservit.

De asemenea, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a prezentat in cadrul raportului un tabel rezumativ in care sunt prezentate tipurile si numarul de cazuri de Excluderi Admisibile pentru o serie de bransamente existente in baza de date a S.C. Apa Nova Bucuresti S.A..

Verificarile efectuate de AMRSP au urmarit respectarea prevederilor CC, a legislatiei de referinta a Concesiunii, precum si ale HCGMB nr.69/2006 si HCGMB nr.55/2009.

De asemenea, AMRSP a verificat respectarea de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a procentului de bransamente contorizate raportat la numarul total al acestora.

- Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C1 pentru perioada 28.09.2011 ÷ 27.09.2012

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

Informatiile transmise de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C1 (nr.10061347/08.10.2012) sunt urmatoarele:

numarul total de bransamente	120 863
numarul de bransamente contorizate	117 931
numarul de bransamente propuse ca Excluderi Admisibile de tipul EA1 (bransamente inchise)	2 882
numarul de bransamente propuse ca Excluderi Admisibile de tipul EA4.2 (bransamente comune)	38
Nivel de Serviciu realizat	99,99%
Conformitate (conform Contractului de Concesiune)	99%

- Verificari si evaluare AMRSP

Verificarile efectuate de AMRSP au urmarit respectarea de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a procentului de bransamente contorizate raportat la numarul total al acestora (incluzand bransamentele contorizate, necontorizate si cele ce deservesc mai multi utilizatori).

In urma verificarilor efectuate, s-au constatat urmatoarele:

- fata de anii anteriori, bransamentele ce deservesc utilizatori din aria „retelelor telescopice” si cele care deservesc „platforme/complexe comerciale” nu se mai regasesc in bazele de date, intrucat acestea au fost solutionate inainte de perioada de evaluare;

- S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a evidenciat separat bransamentele care deservesc mai multi utilizatori si anume pentru cei din aria „contoarelor comune”. Toate aceste bransamente au fost incadrate in categoria Excluderi Admisibile, deoarece s-a tinut seama de prevederile HCGMB nr. 55/2009.

- informatiile prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pe suport informatic au fost structurate pe categorii de utilizatori (casnici, asociatii locatari, agenti economici) contorizati si necontorizati, existand pentru fiecare bransament informatii referitoare la adresa, client si serie de contor.

- bransamentele comune care fac parte din anexa la HCGMB nr. 55/2009 au fost solutionate in totalitate pana in luna februarie 2011 (conform prevederilor HCGMB nr.55/2010 termenul de finalizare a fost de 2 ani de la adoptarea hotararii) fiind astfel puse in conformitate. Restul bransamentele comune, care se incadreaza in prevederile art.5 al HCGMB nr.55/2009, incluse in baza de date la categoria EA, se refera la bransamentele care pot fi solutionate dupa adoptarea unei noi Hotarari a CGMB.

- Excluderi Admisibile

Contractul de Concesiune nu prevede Excluderi Admisibile pentru pentru NS C1.

In baza prevederilor art.5 al HCGMB nr.55/2009, ANB a propus un numar total de **38** de EA, de tipul **EA4.2** – bransamente comune, precum si un numar de **2882** de tipul **EA1** – bransamente inchise.

Propunerile de EA formulate de ANB au fost aprobate (dupa efectuarea verificarilor corespunzatoare) de AMRSP, avand in vedere urmatoarele:

- cele **38** de excluderi propuse de tipul **EA4.2** - *deservesc 2 sau mai multi utilizatori ce apartin unui imobil, incadrandu-se astfel in prevederile HCGMB nr.55/2009*
- cele **2882** de excluderi propuse de tipul **EA1** – bransamente inchise - *inchiderile s-au efectuat la cererea utilizatorului sau in urma refuzului repetat de plata a facturilor*

- **Evaluare AMRSP**

Respectand prevederile art.5 din HCGMB nr. 55/2009, in care se mentioneaza ca raportarile pentru bransamentele din aria „contoarelor comune”, pana la punerea lor in conformitate, trebuiesc incadrate in categoria Excluderi Admise, dupa efectuarea verificarilor, si aprobarea Excluderilor Admisibile, respectand metodologia de calcul anterioara, a rezultat:

Rezultatul evaluarii NS C1, tinand seama de verificarile efectuate, precum si de specificatiile de mai sus, este urmatorul:

$$NSC1 = \frac{117931}{120863 - (38 + 2882)} \times 100 = 99,99\%$$

si arata faptul ca S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. si-a respectat obligatiile contractuale in ceea ce priveste indeplinirea conformitatii.

Continuarea Conformitatii Nivelului de Serviciu C1 a fost certificata prin Decizia Consiliului Executiv nr. 30/26.10.2012.

- **Raportul anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru perioada 17.11.2011 ÷ 16.11.2012**

Raportul anual pentru anul 12 de concesiune transmis de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. prin adresa nr. 10002385/16.01.2013, evalueaza datele referitoare la NS C1 pentru perioada 17.11.2011 – 16.11.2012.

In anul 12 de concesiune, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a raportat o valoare a realizarii Nivelului de Serviciu C1 de **99,99%**, care reprezinta evaluarea pentru o perioada de 12 luni (17.11.2011 ÷ 16.11.2012), dar pentru numarul de bransamente inregistrat de la inceputul Concesiunii si pana la momentul evaluarii. Aceasta evaluare a fost facuta tinand seama si de Decizia Expertului Tehnic din 12.10.2008 cu privire la modalitatea de evaluare a NS A8.

Informatiile din Raportul Anual sunt urmatoarele:

<i>numarul total de bransamente ale clientilor</i>	121 906
<i>numarul de bransamente contorizate ale clientilor</i>	118 687
<i>Numar de EA 4.2 – bransamente comune aprobate ca EA</i>	37
<i>numar de EA1 - bransamente inchise aprobate ca EA</i>	3 172
<i>total solicitari EA</i>	3 209
<i>Conformitate (conform Contractului de Concesiune)</i>	99%

Pentru anul 12 de concesiune dupa evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual, s-a constatat realizarea unei conformitati de 99,99 % pentru NS C1, ce este peste valoarea de 99% a Nivelului Standard Obiectiv, concluzionand astfel ca S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. si-a indeplinit obligatiile contractuale.

Comparativ cu informatiile inregistrate la sfarsitul anului 11 de concesiune, la sfarsitul anului 12 contractual se constata o crestere a numarului de bransamente cu **2,5%** (118951 - 2011; 121906 - 2012)

La sfarsitul anului 12 de concesiune, se constata o crestere a numarului de bransamente cu **2,5%**,

De asemenea, se remarca faptul ca numarul de Excluderi Admisibile de tipul EA4.2 – Bransamente comune din anul 2012 a fost mai mic cu 2 fata de cel inregistrat in anul 2011.