

**MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU C1 – Bransamente contorizate ca procentaj din bransamente individuale sau comune mai multor Clienti, existente la Data Licitatiei
2017 – 2018**

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.

$$NSC_1 = \frac{\text{numarul de bransamente contorizate}}{\text{numarul total de bransamente}} \times 100$$

Valoarea rezultata se compara cu Standard Obiectiv. Daca este mai mare sau egala, se acorda conformitatea, iar in caz contrar se respinge, caz in care procedura se reia dupa o perioada de remediere de 3 luni.

- 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.

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 fiecărei 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

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 aditional 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 (31.05.2017 - 31.05.2018)

Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu C1 in perioada **31.05.2017 - 31.05.2018** de catre AMRSP a constat in:

- verificarea si evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii (nr.17230654/16.10.2017) pentru perioada **28.09.2016 ÷ 27.09.2017**

- verificarea si evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul raportului anual (nr. 17148551/26.06.2017) pentru perioada **01.01.2016 ÷ 31.12.2016**

De asemenea monitorizarea si evaluarea au urmarit:

- respectarea prevederilor Contractului de Concesiune, a legislatiei de referinta a Concesiunii, precum si ale HCGMB nr. 69/2006 si HCGMB nr. 55/2009;

- respectarea de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a recomandarilor si deciziilor Expertului Tehnic in ceea ce priveste evaluarea si stabilirea Excluderilor Admisibile ale Nivelului de Serviciu C1;

- 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 28.09.2016 ÷ 27.09.2017

- 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.17230654/16.10.2017) sunt urmatoarele:

Numarul total de bransamente	132 501
Numarul de bransamente contorizate	127 658
numarul de bransamente propuse ca Excluderi Admisibile de tipul EA1 (bransamente inchise)	4 814
numarul de bransamente propuse ca Excluderi Admisibile de tipul EA4.2 (bransamente comune)	24
Nivel de Serviciu realizat	99,99%
Conformitate (conform Contractului de Concesiune)	99%

- Verificari AMRSP

S-a urmarit respectarea prevederilor Contractului de Concesiune, a legislatiei de referinta a concesiunii, precum si cele specificate de HCGMB nr. 69/2006 si HCGMB nr. 55/2009.

S-au verificat informatiile din baza de date constatandu-se ca acestea sunt structurate pe categorii de utilizatori (Casnici, Asociatii Proprietari/locatari, Agenti Economici). Pentru fiecare categorie de utilizator se regasesc informatii pentru bransamente contorizate si necontorizate, bransamente inchise, „bransamente comune” si clientii deserviti de acestea.

S-a urmarit de asemenea respectarea de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., in comparatie cu Standardul Obiectiv, a procentului de bransamente contorizate raportat la numarul total al acestora (incluzand bransamentele contorizate, necontorizate, inchise si cele ce deservesc mai multi utilizatori).

In urma verificarilor s-a constatat ca:

- S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a evidentiat separat bransamentele care deservea mai multi utilizatori si anume pentru cei din aria „contoarelor comune”. (Aceste bransamente au fost incadrate in categoria Excluderi Admisibile, deoarece s-a tinut seama de prevederile art.2.(b) si art.5 din 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;
- nu s-au mai identificat „bransamente comune”, specificate in anexa la HCGMB nr. 55/2009, intrucat au fost solutionate in totalitate pana in luna februarie 2011 (conform prevederilor HCGMB nr. 55/2009 termenul de finalizare a fost de 2 ani de la adoptarea hotararii) fiind astfel puse in conformitate;
- celelalte 24 „bransamente comune” mai multor utilizatori, identificate in baza de date, (care au fost propuse de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. ca Excluderi Admisibile), se refera la bransamentele care nu au fost mentionate in anexa la HCGMB nr.55/2009 dar care se incadreaza in prevederile art.2.(b) si art.5 al HCGMB nr.55/2009. Acestea vor putea fi puse in conformitate numai dupa adoptarea de catre CGMB a unei Hotarari similare cu Hotararea nr.55/2009.

- Excluderi Admisibile

Pentru Nivelul de Serviciu C1, Contractul de Concesiune nu prevede Excluderi Admisibile. Totusi, in baza prevederilor art.5 al HCGMB nr.55/2009, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a propus un numar de **24** de Excluderi Admisibile, de tipul EA4.2 – „bransamente comune”. De asemenea respectand prevederile art.1.6 din Anexa A, Caietul de Sarcini a Contractului de Concesiune SC Apa Nova Bucuresti SA a propus spre aprobare si un numar de **4814** de tipul EA1 – „bransamente inchise”.

Dupa verificare, cele **24** de Excluderi Admisibile de tipul EA4.2 propuse de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., au fost propuse spre aprobare, intrucat deservea 2 sau mai multi utilizatori si se incadreaza in prevederile HCGMB nr.55/2009.

Analizand cazurile de tipul EA1 – bransamente inchise, dupa verificarile facute la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. s-a constatat ca acestea sunt inchise la cererea utilizatorului sau in urma refuzului repetat de plata a facturilor, propunandu-se spre aprobare toate cele **4814** de cazuri.

- Evaluare AMRSP

Respectand prevederile art.5 din HCGMB nr.55/2009, (in cadrul caruia se mentioneaza ca raportarile pentru bransamentele din aria „contoarelor comune”, pana la punerea lor in conformitate, trebuie incadrate in categoria Excluderilor Admise), dupa efectuarea verificarilor de catre AMRSP si propunerea spre aprobare a celor doua tipuri de Excluderi Admisibile, respectand metodologia de calcul din anii anteriori, au rezultat urmatoarele date:

Numarul total de bransamente	132 501
Numarul de bransamente contorizate	127 658
Numarul de bransamente aprobate ca Excluderi Admisibile de tipul EA1 (bransamente inchise)	4 814
Numarul de bransamente aprobate ca Excluderi Admisibile de tipul EA4.2 (bransamente comune)	24
Numar total solicitari de EA	4 838
Conformitate (conform Contractului de Concesiune)	99%

Respectand metodologia de calcul, utilizata si la adoptarea Deciziei Consiliului Executiv AMRSP nr.45/2016, rezultatul evaluarii Nivelului de Serviciu C1 este urmatorul:

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

$$NSC1 = \frac{127658}{132501 - (24 + 4814)} \times 100 = 99,99\%$$

Valoarea rezultata este peste valoarea Standardului Obiectiv stabilita prin Contractul de Concesiune, si anume 99%. Continuarea Conformitatii Nivelului de Serviciu C1 a fost certificata de AMRSP prin **Decizia Consiliului Executiv nr. 43/02.11.2017**.

- Evaluarea informatiilor aferente Nivelului de Serviciu C1 - continute in Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pe anul 2016

Avand in vedere prevederile Clauzei 16.3 din Actul Adicional nr. 10 la Contractul de Concesiune (aprobat prin HCGMB nr. 245/26.09.2013): „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”, AMRSP a analizat, verificat si evaluat informatiile aferente Nivelului de Serviciu C1 (baza de date si tabelul rezumativ), continute in **Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pe anul 2016** (nr.17148551/26.06.2017).

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

Informatiile transmise de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului pe anul 2016 pentru Nivelului de Serviciu C1 sunt urmatoarele:

Numarul total de bransamente	131 908
Numarul de bransamente contorizate	127 381
numarul de bransamente propuse ca Excluderi Admisibile de tipul EA1 (bransamente inchise)	4 509
Nivel de Serviciu realizat	99,99%
Conformitate (conform Contractului de Concesiune)	99%

- Verificari AMRSP

In urma verificarilor s-a constatat ca:

- S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a evidentiat separat bransamentele care deservesc mai multi utilizatori si anume pentru cei din aria „contoarelor comune”. (Acele 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;
- nu s-au mai identificat „bransamente comune” care sunt specificate in anexa la HCGMB nr. 55/2009. Bransamentele comune au fost solutionate in totalitate pana in luna februarie 2011 (conform prevederilor HCGMB nr.55/2009 in care se specifica ca termenul de finalizare a fost de 2 ani de la adoptarea hotararii) fiind astfel puse in conformitate;
- celelalte „bransamente comune” mai multor utilizatori care s-au identificat in baza de date, si care au fost propuse de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. ca Excluderi Admisibile, se refera la bransamentele care nu au fost mentionate in anexa la HCGMB nr.55/2009 dar care se incadreaza in prevederile art.5 al acesteia. Acestea vor putea fi puse in conformitate numai dupa adoptarea de catre CGMB a unei Hotarari similare cu Hotararea nr.55/2009.

- Excluderi Admisibile

Contractul de Concesiune nu prevede pentru Nivelul de Serviciu C1 nici un fel de Excludere Admisibila. Totusi, in baza prevederilor art.5 al HCGMB nr.55/2009, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a propus urmatoarele tipuri de Excluderi Admisibile:

EA4.2 – „bransamente comune”	28
EA1 – bransamente inchise	4481

Propunerile de Excluderi Admisibile formulate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. au fost aprobate (dupa efectuarea verificarilor corespunzatoare) de AMRSP, avand in vedere urmatoarele:

- cele 28 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 4481 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 cadrul caruia se mentioneaza ca raportarile pentru bransamentele din aria „contoarelor comune”, pana la punerea lor in conformitate, trebuie incadrate in categoria Excluderilor Admisibile), dupa efectuarea verificarilor de catre AMRSP si propunerea spre aprobare a celor doua tipuri de Excluderi Admisibile, au rezultat urmatoarele date:

Numarul total de bransamente	131 908
Numarul de bransamente contorizate	127 381
Numarul de bransamente aprobate ca Excluderi Admisibile de tipul EA1 (bransamente inchise)	4 481
Numarul de bransamente aprobate ca Excluderi Admisibile de tipul EA4.2 (bransamente comune)	28
Numar total solicitari de EA	4 509

Respectand metodologia de calcul utilizata si la adoptarea Deciziei Consiliului Executiv AMRSP nr.43/2017, rezultatul evaluarii Nivelului de Serviciu C1 este urmatorul:

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

$$NSC1 = \frac{127381}{131908 - (28 + 4481)} \times 100 = 99,99\%$$

si arata faptul ca si pentru alta perioada de 12 luni respectiv **01.01.2016 – 31.12.2016**, diferita de cea de la Evaluarea Continuarii Conformitatii, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A, asigura pentru **Nivelul de Serviciu C1 – Bransamente contorizate ca procentaj din bransamente individuale sau comune mai multor Clienti, existente la Data Licitatiei**, o calitate a serviciului peste Standardul Obiectiv (99%).