

**MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU C1 – Bransamente contorizate ca procentaj din bransamente
individuale sau comune mai multor Clienti, existente la Data Licitatiei
2023 – 2024**

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.

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

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 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

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 categorii 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 fiecarei 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 Rețelele 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 Concesionii, 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 (31.05.2023 - 31.05.2024)

Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu C1 in perioada **31.05.2023 ÷ 31.05.2024** 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.23098179/11.10.2023) pentru perioada **28.09.2022 ÷ 27.09.2023**

⇒ Verificarea respectarii prevederilor Contractului de Concesiune, a legislatiei de referinta a Concesionii, precum si ale HCGMB nr. 69/2006 si HCGMB nr. 55/2009

⇒ Verificarea respectarii 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

⇒ Verificarea respectarii de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a procentului de bransamente contorizate raportat la numarul total al acestora

⇒ Verificarea si evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul raportului anual (nr. 23052650/23.05.2023) pentru perioada **01.01.2022 ÷ 31.12.2022**

- Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C1 pentru perioada 28.09.2022 ÷ 27.09.2023

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

Raportul de Evaluare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C1- bransamente contorizate ca procentaj din bransamente individuale sau comune mai multor Clienti, existente la Data Licitatiei, transmis de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. cu scrisoarea nr. 23098179/11.10.2023 cuprinde un tabel rezumativ si o baza de date in format electronic, cu informatii privind bransamentele clientilor existente la sfarsitul perioadei de evaluare **27.09.2023**.

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

Nr. total bransamente	Excluderi admisibile (EA)	Bransamente contorizate (NS realizat)		NSO	Neconformitate cu NSO
		Numeric	%		
1	2	3	4	5	6
138 850	5 200	133 646	99,99	99	-

- Verificari AMRSP

Au fost verificate:

⇒ documentele transmise de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii nr.23098176/11.10.2023 pentru Nivelul de Serviciu C1, respectiv tabelul rezumativ si baza de date in format electronic;

⇒ informatiile din baza de date structurate pe categorii de utilizatori (Casnici, Asociatii Proprietari/Locatari, Agenti Economici).

Din verificari a reiesit faptul ca pentru fiecare categorie de utilizator se regasesc informatii privind bransamente contorizate si necontorizate, bransamente inchise, „bransamente comune” si clientii deserviti de acestea.

De asemenea, din verificari 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.

⇒ respectarea de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., conform Standardului 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 evidenciat separat bransamentele care deservesc mai multi utilizatori si anume pentru cei din aria „contoarelor comune”. (Aceste bransamente au fost incadrate in categoria Excluderi Admisibile, respectandu-se 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 23 „bransamentele 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 si a prevederilor art.1.6 din Anexa A, Caietul de Sarcini a Contractului de Concesiune, SC Apa Nova Bucuresti SA a propus spre aprobare un numar total de **5 200** de Excluderi Admisibile structurate astfel:

⇒ **23** Excluderi Admisibile de tipul EA4.2 – „bransamente comune

⇒ **5 177** Excluderi Admisibile de tipul EA1 – „bransamente inchise”

In urma verificarilor efectuate de AMRSP, cele **5 200** cazuri prezentate de SC Apa Nova Bucuresti SA au fost aprobate, astfel:

⇒ **23** Excluderi Admisibile de tipul EA4.2 – „bransamente comune” (deservesc 2 sau mai multi utilizatori si se incadreaza in prevederile HCGMB nr.55/2009)

⇒ **5 177** Excluderi Admisibile de tipul EA1 – „bransamente inchise” (bransamentele inchise fie la cererea utilizatorului, fie ca urmare a refuzului repetat de plata a facturilor, nu au fost din culpa S.C. Apa Nova Bucuresti S.A)

- Rezultatul evaluarii 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, trebuiesc incadrate in categoria Excluderilor Admise), dupa efectuarea verificarilor de catre AMRSP si propunerea de aprobare a celor doua tipuri de Excluderi Admisibile, respectand metodologia de calcul din anii anteriori, au rezultat urmatoarele date:

Numarul total de bransamente	138 850
Numarul de bransamente contorizate	133 646
Numarul de bransamente propuse ca Excluderi Admisibile de tipul EA1 (bransamente inchise)	5 177
Numarul de bransamente propuse ca Excluderi Admisibile de tipul EA4.2 (bransamente comune)	23
Numar total solicitari de EA	5 200
Conformitate (conform Contractului de Concesiune)	99%

Rezultatul evaluarii Nivelului de Serviciu C1 este urmatorul:

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

$$NSC1 = \frac{133646}{138850 - (23 + 5177)} \times 100 = 99,99\%$$

(Standard Obiectiv = 99%)

Activitatea de monitorizare și evaluare a fost finalizată de AMRSP prin emiterea *Deciziei Consiliului Executiv AMRSP nr. 18/1.11.2023* care certifică faptul că S.C. Apa Nova București S.A. a respectat prevederile Contractului de Concesiune pentru Nivelul de Serviciu C1 – Branșamente contorizate ca procentaj din branșamente individuale sau comune mai multor Clienți, existente la Data Licităției.

- Evaluarea informatiilor aferente Nivelului de Serviciu C1 - continute in Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pe anul 2022

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 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 2022 a fost transmis la AMRSP prin adresa nr. 23052650/23.05.2023.

- 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 2022 sunt urmatoarele:

Numarul total de bransamente	138 330
Numarul de bransamente contorizate	133 308
Numarul de bransamente propuse ca Excluderi Admisibile de tipul EA1 (bransamente inchise)	5 081
Nivel de Serviciu realizat	99,99%
Conformitate (conform Contractului de Concesiune)	99%

- Verificari AMRSP

Verificarea si analizarea informatiilor din Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a constat in:

⇒ Analiza/evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual (nr.23052650/23.05.2023) pentru perioada **01.01.2022 ÷ 31.12.2022**

⇒ Verificarea informatiilor din bazele de date prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual

⇒ Verificarea informatiilor in documentele existente la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., efectuate cu ocazia vizitelor/inspectiilor, la locatiile Concesionarului

⇒ Analiza si încadrarea evenimentelor propuse de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. în categoria Excluderi Admisibile

Rezultatul analizei si verificărilor informatiilor aferente NS C1 - Branșamente contorizate ca procentaj din bransamente individuale sau comune mai multor Clienți, existente la Data Licitatiei din Raportul Anual arată faptul că pentru anul 2022 S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a asigurat contorizarea bransamentelor clienților conform prevederilor Contractului de Concesiune.

- Monitorizarea Nivelului de Serviciu C1 pentru Evaluarea Continuării Conformității

În perioada 1.06.2023 ÷ 31.05.2024, reprezentantii AMRSP au efectuat inspectii în locatiile Concesionarului SC Apa Nova Bucuresti SA, cu scopul de a verifica informatiile continute în bazele de date ale Nivelului de Serviciu C1 - Branșamente contorizate ca procentaj din bransamente individuale sau comune mai multor Clienți, existente la Data Licitatiei.

Data: 13.06.2023

Obiectiv: colectarea informatiilor de la operatorul SC Apa Nova Bucuresti SA in cadrul Perioadei de Evaluare a Continuării Conformității Nivelului de Serviciu C1 - Branșamente contorizate ca procentaj din bransamente individuale sau comune mai multor Clienți, existente la Data Licitatiei;

Actiuni:

- verificări ale bazei de date cu înregistrările privind bransamentele contorizate, inchise si cele incadrate la Excluderi Admisibile, in perioada 1.03 ÷ 31.05.2023 din cadrul perioadei de evaluare a Continuării Conformității;
- verificarea respectării de către S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a prevederilor Contractului de Concesiune, a legislației de referință a concesiunii privind contorizarea bransamentelor, ale HCGMB nr. 69 /2006 și HCGMB nr. 55 /2009, precum și ale reglementărilor AMRSP privind modalitatea de evaluare a Nivelului de Serviciu C1;
- analiza documentelor care au stat la baza Excluderilor Admisibile.

Observatii: Informatiile intermediare verificate au avut drept scop evaluarea performanțelor Concesionarului în perioada 1.03 ÷ 31.05.2023 din cadrul perioadei de evaluare a Continuării Conformității și au stat la baza evaluării finale din anul 2023 a Conformității Nivelului de Serviciu C1 - Branșamente contorizate ca procentaj din bransamente individuale sau comune mai multor Clienți, existente la Data Licitatiei.

Data: 2.04.2024

Obiectiv:	<i>colectarea informatiilor de la operatorul SC Apa Nova Bucuresti SA in cadrul Perioadei de Evaluare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C1 - Branșamente contorizate ca procentaj din branșamente individuale sau comune mai multor Clienți, existente la Data Licităției;</i>
Actiuni:	<i>- verificări ale bazei de date cu înregistrările privind bransamentele contorizate, inchise si cele incadrate la Excluderi Admisibile;</i> <i>- verificarea respectării de către S.C. Apa Nova București S.A. a prevederilor Contractului de Concesiune, a legislației de referință a concesiunii privind contorizarea branșamentelor, ale HCGMB nr. 69 /2006 și HCGMB nr. 55 /2009, precum și ale reglementărilor AMRSP privind modalitatea de evaluare a Nivelului de Serviciu C1;</i> <i>- analiza documentelor care au stat la baza Excluderilor Admisibile.</i>
Observatii:	<i>Informațiile intermediare verificate au avut drept scop evaluarea performanțelor Concesionarului în perioada 28.09 ÷ 31.12.2023 din cadrul perioadei de evaluare a Continuării Conformității și stau la baza evaluării finale din anul 2024 a Conformității Nivelului de Serviciu C1 - Branșamente contorizate ca procentaj din branșamente individuale sau comune mai multor Clienți, existente la Data Licităției (evaluare care se face pe durata Concesiunii pentru perioade consecutive de 12 luni de la ultima certificare).</i>

AMRSP