

MUNICIPIUL BUCURESTI
Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice

A M R S P
DECIZIE

Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C2 – Timpul de realizare de noi bransamente apa si/ sau racorduri canal

Avand in vedere Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C2 – Timp de realizare de noi bransamente si/sau racorduri, transmis la AMRSP de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. cu scrisoarea nr.10037896/04.07.2012, inregistrata la AMRSP cu nr. 531/05.07.2012;

Tinand seama de informatiile si copiile documentelor obtinute in urma verificarilor efectuate de reprezentatul AMRSP in perioada 06 ÷ 19 iulie 2012 in locatiile SC Apa Nova Bucuresti SA;

Avand in vedere Referatul nr. 573 / 19.07.2012 privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C2, inaintat Consiliului Executiv al AMRSP de catre Directorul Adjunct (Servicii) al AMRSP;

Avand in vedere prevederile clauzelor 10.2, 48 si ale clauzelor 1.3 si 1.6 din Anexa A, Caiet de Sarcini, Partea a III-a Nivelele de Servicii, din Contractul de Concesiune dintre Municipiul Bucuresti si S.C. Apa Nova Bucuresti S.A, cu privire la furnizarea de servicii de alimentare cu apa si canalizare pentru Municipiul Bucuresti;

Avand in vedere Deciziile Consiliului Executiv al ARBAC nr. 41/2003, nr. 23/2004, nr. 37/2004, nr. 18/2006, nr. 16/2007, nr. 8/2008, nr. 4/2009 si Deciziile Consiliului Executiv al AMRSP nr. 9/2010 si nr. 7/2011;

Tinand cont de Procesul verbal al sedintei Consiliului Executiv al AMRSP din 20.07.2012;

In temeiul prevederilor art. 2 din HCGMB nr.339/2009 si a art. 7, litera a), b), a art.14..2, a art. 16, litera a), b) si f) din Statutul AMRSP, aprobat prin HCGMB nr.339/2009

CONSILIUL EXECUTIV AL AMRSP
DECIDE:

Art. 1. Se aproba Scrisoarea de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C2 – Timpul de realizare de noi bransamente apa si/sau racorduri canal, pentru cererile inregistrate in perioada **27.03.2011 ÷ 26.03.2012**, si tratate in perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii, respectiv **28.06.2011 ÷ 27.06.2012**, prezentata in Anexa si care face parte integranta din prezenta Decizie.

Art. 2. Constatarea ulterioara emiterii prezentei decizii a unor informatii care demonstreaza ca datele raportate de SC Apa Nova Bucuresti SA sau conditiile de monitorizare prezentate nu corespund realitatii, va putea determina revizuirea punctului de vedere al AMRSP privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii.

DIRECTOR
Adrian CRISTEA

Cabinet avocatura
Avocat Radu Florinel DUMBRAVEANU

Bucuresti
Nr. 8 / 20.07.2012

Anexa la Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 8 / 20.07.2012

Municipiul Bucuresti

Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice - AMRSP

CIF 26246549
Cont: RO58TREZ7055028XXX006099
Trezoreria sectorului 5, Bucuresti

Bd. Regina Elisabeta nr. 41, sector 5
Tel./Fax.021.311.21.18; 021.311.20.63
www.amrsp.com.ro



Catre: **S.C. Apa Nova Bucuresti S.A.**
Domnului Director General Bruno ROCHE

Scrisoare de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C2 - Timpul de realizare de noi bransamente apa si/ sau racorduri canal

Stimate Domnule Director General,

In cadrul sedintei Consiliului Executiv al AMRSP din data de 20.07.2012, in urma analizei si verificarii Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii (ECC) pentru Nivelul de Serviciu C2 - Timpul de realizare de noi bransamente apa si/ sau racorduri canal, transmis de catre SC Apa Nova Bucuresti SA (ANB) cu scrisoarea nr. 10037896/04.07.2012, avand ca Termen Limita de Conformitate 14.08.2012, s-a hotarat Certificarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C2 - Timpul de realizare de noi bransamente apa si/ sau racorduri canal.

1. Informatii prezentate de ANB

Informatiile trimise de ANB in cadrul Raportului ECC, sunt urmatoarele:

Tipul solicitarii		Nr. total solicitari	Excluderi Admisibile	Interval de timp	NS realizat [%]	NSO [%]
Executie bransament si/sau racord cu ANB		40	13	≤ 3 luni	100	99
Executie bransament si/sau racord cu terti	Proiectare bransament si/sau racord ce catre ANB	199	0	≤ 3 saptamani	100	99
	Receptie bransament si/sau racord de catre ANB	67	0	≤ 1 saptamana	100	99

Au fost luate in considerare de asemenea si informatiile suplimentare obtinute de la ANB in urma solicitarii formulate de AMRSP prin adresa nr.535/05.07.2012 si a vizitelor efectuate de catre reprezentantul AMRSP la locatiile ANB, dar si in urma analizei Raportului Anual al ANB pentru anul 2011 (pentru solicitari netratate in totalitate in perioada de evaluare anterioara).

Raportul ANB pentru perioada de evaluare 28.06.2011 ÷ 27.06.2012, este format dintr-o parte scrisa ce cuprinde tabelul rezumativ si modalitatea de evaluare precum si o baza de date in format electronic.

Din informatiile primite, rezulta ca in perioada de evaluare 28.06.2010 ÷ 27.06.2011, au fost inregistrate un numar de 239 solicitari de noi bransamente apa si/sau racorduri canal, ANB a

intocmit proiecte pentru bransamente si racorduri de canalizare, eliberandu-se potentialilor clienti:

- avize tehnice;
- proiecte;
- devize estimative.

Dupa primirea proiectelor, potentialii clienti au putut opta fie pentru executia lucrarilor cu personalul ANB, fie cu terti (societati comerciale abilitate pentru astfel de lucrari). O serie de potentiali clienti nu au optat insa pentru executia lucrarilor multumindu-se intr-o prima etapa doar cu realizarea proiectelor.

II. Verificari AMRSP

a) Verificarile efectuate:

In urma verificarilor raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii transmis de ANB, a bazei de date si a copiilor dupa documentele obtinute, dupa clarificarile AMRSP din urma vizitelor efectuate in perioada de monitorizare si evaluare la Directia Dispecerat si Monitorizare, AMRSP a constatat existenta tuturor informatiilor care au condus la evaluarea obiectiva a NS C2.

Din baza de date transmise de ANB, cu scrisoarea nr.10037896/04.07.2012, pentru Evaluarea Continuarii Conformitatii a NS C2, s-au selectat aleator un numar de 23 de dosare naveta, si s-au solicitat si obtinut copii ale acestora de catre responsabilul NS C2 al AMRSP. Acestea au fost verificate si discutate la sediul ANB. Verificarea acestora s-a realizat pentru:

- **executia lucrarii cu ANB**, cand s-au analizat:

- un numar de 5 Dosare Naveta ale caror lucrari au fost finalizate prin realizarea lucrarii de catre echipe ale ANB si s-au obtinut fotocopii ale documente care atesta timpii de executie.
- un numar de 5 Excluderi Admisibile propuse de ANB (dintr-un total de 13) si anume:
 - 2 excluderi de tipul C2-EA1, respectiv Autorizatii de Construire;
 - 2 excluderi de tipul C2-EA14, respectiv „solicitare amanare executie de client”;
 - 1 excludere de tipul C2-EA4.1, respectiv „renuntare executie de catre client”.

Avand in vedere ca in urma verificarilor efectuate prin sondaj pentru un numar de 5 cazuri de EA din totalul celor 13 prezentate (ce reprezinta 39% din totalul cazurilor de EA prezentate), nu s-au constatat neconcordanțe între timpii raportati si datele de pe documente, Consiliului Executiv al AMRSP a aprobat cele 13 Excluderi Admisibile propuse de ANB. Justificarea aprobarii acestor EA este prezentata in prezenta scrisoare, dupa capitolul „verificari efectuate”. Pentru cazurile executate integral de ANB nu s-au constatat neconcordanțe între datele raportate si documentele existente in dosarele naveta.

- **solicitari de receptie**, cand s-au analizat prin sondaj un numar de 7 Dosare Naveta si s-au fotocopiat cererile de aviz tehnic si de realizare a proiectelor, precum si solicitarile de receptie impreuna cu procesul-verbal de receptie. Acestea sunt cazuri in care potentialul client a optat pentru realizarea lucrarilor cu terti – persoane juridice cu abilitate pentru realizare lucrari de executie a bransamentelor de apa si a racordurilor de canalizare.

Din totalul de 199 solicitari de realizare a proiectelor – fara a se solicita si executia ANB, pentru 78 dintre cazuri s-a solicitat executia lucrarilor cu terti iar pentru 121 din cazuri nu s-a solicitat executia lucrarilor. Dintre cele 78 cazuri pentru 67 dintre cazuri s-a solicitat de catre clienti receptia lucrarilor de bransamente apa si racorduri canal in cel mult o saptamana (5 zile lucratoare) de la solicitarea receptiei de catre client, iar pentru 11 cazuri nu s-a solicitat receptie. Pentru aceasta categorie se monitorizeaza perioada dintre solicitarea receptiei si receptia efectuata, care nu trebuie sa depaseasca 1 saptamana (5 zile lucratoare) Nu s-au constatat neconcordanțe între datele raportate si documentele existente in dosare.

- **proiecte pentru care nu s-a mai solicitat executia**, cand s-au analizat prin sondaj un numar de 7 Dosare Naveta si s-au obtinut copii de pe cererea avizului tehnic si de realizare a proiectului precum si adresa de instiintare catre petent prin care se aduce la cunostinta ca proiectul este finalizat.

Pentru aceasta categorie se monitorizeaza perioada de realizare a proiectelor in maxim 15 zile de la solicitare.

Nu s-au constatat neconcordante intre datele raportate si documentele existente in dosare naveta.

Toate aceste copii ale Dosarelor Naveta verificate prin sondaj au fost cerute la ANB prin scrisoarea AMRSP nr.535/05.07.2012, iar in data de 12.07.2011 si 17.07.2011 s-au verificat aceste dosare, in urma carora s-au semnat procesul verbal de catre reprezentantii AMRSP si ANB.

In cadrul acestei verificari, s-a constatat ca toate datele din baza de date transmisa la AMRSP, in legatura cu Evaluarea Continuarii Conformitatii pentru Nivelul de Serviciu C2, coincid cu cele din Dosarele Naveta verificate de responsabilul Nivelului de Serviciu C2.

S-au verificat de asemenea si cele 20 de cazuri - 7 solicitare de realizare a lucrilor cu ANB dar pentru care nu s-a obtinut Autorizatia de Construire si 13 cazuri la care s-a optat pentru executia cu terti, dar nu s-a solicitat receptie, identificate in baza de date a perioadei de evaluare anterioare. Din verificarile facute in baza de date atrasmisa de ANB cu Raportul Anual in ianuarie 2012, s-a constatat ca pentru numai 1 caz Autorizatia de Construire s-a obtinut mai tarziu iar pentru 5 cazuri nu s-a primit solicitare de receptie. Toate celelalte cazuri care fie au optat pentru executia cu ANB sau au solicitat receptii in urma executiilor cu terti, se incadreaza in prevederile Contractului de Concesiune.

(b) Analiza Excluderilor Admisibile:

Din cele **239 de solicitari** la ANB de executie bransamente apa si/ sau racorduri canal, AMRSP a constatat ca exista o solicitare din partea ANB de a incadra si aproba un numar de 13 cazuri de Excluderi Admisibile.

Pentru un numar de 8 cazuri, cod C2-EA1 Autorizatia de Construire nu a fost eliberata, iar pentru un numar de 3 cazuri, tip C2- EA14 clientul a renuntat la proiect si pentru 2 cazuri C2-EA14 clientul a solicitat amanarea executiei (pentru ca fie executa caminul in regie proprie, fie nu a predat amplasamentul).

Din analiza celor 8 cazuri de EA de tipul EA1, a reiesit ca toate cazuri sunt solicitate datorita neobtinerii Autorizatiei de Construire. Neobtinerea Autorizatiei de Construire, nu s-au datorat vreunei deficiente a ANB.

Tinand seama ca pentru cele 8 cazuri de „neobtinere a Autorizatiei de Construire”, nu a fost culpa din partea Concesionarului, AMRSP a considerat ca aceste cazuri constituie evenimente independente de vointa ANB, fapt pentru care a Consiliul Executiv AMRSP a aprobat excluderile perioadei pana la implinirea celor 3 luni care ar fi dovedit finalizarea lucrarii din evaluare. Finalizarea lucrarilor va fi verificata insa o data cu informatiile primite pentru raportul anual (asa cum s-a facut si pentru solicitarile asemenatoare din perioada anterioara).

Pentru cele 5 cazuri incadrate in categoria EA14 (3 cazuri datorate renuntarii executiei si 2 cazuri datorita solicitarilor de amanare), Consiliul Executiv al AMRSP a aprobat excluderea totala de la evaluare, nefiind culpa Concesionarului.

(c) Evaluare AMRSP:

AMRSP, pe baza informatiilor primite de la ANB si a considerentelor de mai sus, a efectuat evaluarea NS C2 pe baza tipurilor de cerinte din Contractul de Concesiune, astfel:

- pentru bransamente apa si/sau racorduri canal la care s-a solicitat proiectarea in maxim 3 saptamani de la cerere s-au realizat 239 proiecte din totalul de 239, conformitatea fiind astfel de **100%**, fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de 99%;

$$\text{Conformitate NS C2} = \frac{\text{Nr. proiecte realizate in maxim 3 sapt}}{\text{Nr. total de solicitari de proiecte}} \times 100 = \frac{239}{239} \times 100 = 100\%$$

- pentru bransamente apa si/sau racorduri canal executate in varianta “integral ANB”, in mai putin de 3 luni de la solicitare s-au realizat efectiv 27 de cazuri din cele 40 de cazuri care au avut

initial solicitari, iar cele 13 care au ramas au fost aprobate ca EA, conformitatea fiind de **100%**, fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de 99%;

$$\text{Conformitate NS C2} = \frac{\text{Nr. lucrari realizate in maxim 3 luni}}{\text{Nr. total de lucrari executate de ANB - EA}} \times 100 = \frac{27}{40 - 13} \times 100 = 100\%$$

- pentru bransamente de apa si/sau racorduri canal pentru care s-a solicitat receptionarea lucrarilor de catre ANB in cel mult 7 zile de la solicitare: s-au realizat 67 receptii la termen din totalul de 78 de contracte de executie si de consultanta semnate de catre clientii care au optat pentru executia lucrilor cu terti, conformitatea fiind de **100%**, fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de 99%.

$$\text{Conformitate NS C2} = \frac{\text{Nr. receptii efectuate in maxim 1 sapt}}{\text{Nr. total de solicitari de receptii}} \times 100 = \frac{67}{67} \times 100 = 100\%$$

III. Concluzii

Respectand modalitatea de calcul a NS C2 asa cum a fost aprobata de ARBAC prin Decizia nr.37/2004, tinand seama de Decizia ARBAC nr.7/22.07.2011 de aprobare a Continuarii Conformitatii NS C2, AMRSP a verificat rezultatele evaluarii ANB pentru perioada 28.03.2011 ÷ 27.03.2012 de solicitare respectiv 28.06.2011 ÷ 27.06.2012 de tratare a solicitarilor, constatand corectitudinea si astfel **realizarea conformitatii** cu un procent de **100%**.

Decizia Consiliului Executiv al AMRSP cu privire la aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii NS C2 – Timpul de realizare de noi bransamente apa si/ sau racorduri canal va fi transmisa imediat dupa redactare.

Constatarea ulterioara emiterii Deciziei AMRSP de aprobare a Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii NS C2 – Timpul de realizare de noi bransamente apa si/ sau racorduri canal, a unor informatii care contrazic datele raportate de catre ANB privind perioada de evaluare, va putea determina revizuirea acestei Decizii.

Cu deosebita consideratie,

Director,
Adrian CRISTEA

Director Adjunct (Servicii),
Madalina COLIU

Intocmit,
Mihail ALEXANDRESCU
Responsabil monitorizare
Nivel de Serviciu C2