

MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU C2 – Timpul de realizare de noi bransamente la conductele de apa potabila si / racorduri la canalizare
2011 – 2012

I. PREVEDERI CONTRACTUALE

- Definitie

Timpul pentru a furniza noi bransamente la conducte de apa potabila si/sau racorduri de canalizare

- Formula de calcul

Stabilita pentru fiecare optiune a clientului este:

1. pentru bransamente de apa si/sau racorduri canal la care s-a solicitat proiectarea in maxim 3 saptamani de la cerere

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

2. pentru bransamente de apa si/sau racorduri canal executate in varianta "integral Concesionar"

$$NS\ C2 = \frac{Nr. lucrari executate in maxim 3 luni}{Nr. total de lucrari executate de ANB - EA} \times 100$$

3. 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

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

Valoarea rezultata se compara cu Standardul Obiectiv. Daca este mai mare 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

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.

Termenul Limita de Conformitate la care s-a realizat conformitatea initiala a fost 17.08.2004, intrucat au existat mai multe respingeri ale Autoritatii de Reglementare Tehnica. Perioadele de evaluare a continuarii conformitatii fiind intre 28 iunie anul anterior si 27 iunie anul de raportare a fiecarui an.

- Perioada de Evaluare

- Evaluarea Initiala trebuia efectuata pe o perioada de 3 luni incepand cu 27.06.2003 si pana la data de 26.09.2003. Conform Contractului de Concesiune (art.1.2 Anexa III – Caietul de Sarcini), pentru solicitari de realizare a bransamentelor si/sau racordurilor inregistrate cu 3 luni inainte de perioada de solutionare, adica 27.03.2003 – 26.06.2003. Pe baza datelor inregistrate, Concesionarul trebuia 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. Datorita faptului ca nu s-a realizat conformitatea initiala decat dupa mai multe evaluari, pentru Evaluarea Continuarii Conformitatii se iau in calcul toate cererile potentialilor utilizatorilor privind timpul de realizare de noi bransamente de apa si/sau racorduri canalizare inregistrate in perioada 28.03 – 27.03 a anului de raportare si rezolvate in Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii 28.06 – 27.06 a anului de raportare.

- 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.

- Masurare

Informatiile referitoare la solicitarile de bransamente si racorduri. Se inspecteaza registrele Concesionarului.

- Monitorizare

- Concesionarul inregistreaza solicitarile de realizare de noi bransamente si/sau racorduri creand astfel o baza de date. Informatiile stocate se refera la data solicitarii, natura solicitarii, data predarii proiectului, optiunea potentialului client privind realizarea solicitarii, data solicitarii receptiei, data receptiei.

Inregistrările din baza de date se tin de Concesionar in conformitate cu formatul aprobat de ARBAC prin Decizia nr.23/2003 modificat prin Decizia 41/2003. Rapoartele Concesionarului, pe baza carora se face evaluarea, contin si tabele rezumative a carei structura a fost aprobata prin Decizia ARBAC nr.23/2004.

- Autoritatea de Reglementare Tehnica analizeaza rapoartele ANB si verifica inregistrările din baza de date. Verificarile urmaresc identificarea datei de inregistrare a solicitarii potentialului client, durata de realizare a proiectului de catre Concesionar, durata de realizare efectiva a lucrării, datele receptiei. Verifica de asemenea informatiile din tabele rezumative, efectuand apoi evaluarea NS C2.

- Excluderi Admisibile

Contractul de Concesiune prevede o serie de Excluderi Admisibile, dupa cum urmeaza:

„O cerere pentru bransament/racord nu va fi luata in considerare pentru acest Nivel de Serviciu decat:

In cazul bransamentelor de apa potabila:

- exista o conducta de apa pana la 50 m de limita gospodariei;

- sistemul de apa potabila are capacitate disponibila; sau in cazul racordurilor de canalizare;
- exista un colector de canalizare pana la 50 m de limita gospodariei;
- sistemul de canalizare are capacitate disponibila;

Pentru bransamentele de apa potabila cat si pentru racordurile de canalizare, o cerere de conectare nu va fi luata in seama in baza acestui Nivel de Serviciu daca conexiunea ar necesita una din urmatoarele:

- ar trebui sa treaca pe un teren apartinand unei terte parti si permisiunea nu este obtinuta;
- ar trebui sa treaca printr-un drum foarte aglomerat si nu se poate realiza inchiderea drumului in cadrul de timp solicitat;
- ar trebui sa treaca pe sub o linie de tramvai;
- ar trebui sa treaca pe sub alte retele importante de serviciu si devierea acestora ar fi necesara;
- ar fi prea jos pentru a se putea conecta gravitational la sistemul existent (caz aplicabil doar pentru racordurile de canalizare)".

- Nivel Standard Obiectiv (NSO)

Este stabilit de prevederile Contractului de Concesiune in functie de cele doua variante de executie a lucrarilor prevazute in CC pentru care poate opta clientul si are urmatoarele valori:

- **99 %** din cazuri de executie a bransamentului rezolvate in maxim 3 luni de la cerere, intreaga activitate fiind desfasurata de catre Concesionar;
- **99 %** din cazuri de executie a proiectului in maxim 3 saptamani de la primirea cererii si inspectarea lucrarilor executate de antreprenorul clientului la 1 saptamana de la primirea solicitarii, in cazul in care parti ale activitatii vor fi executate de terti (agenti economici decat Concesionarul).

Aceste valori trebuie atinse de Concesionar la sfarsitul fiecarei perioade de Evaluare.

II. MONITORIZAREA SI EVALUAREA NIVELULUI DE SERVICIU C2

- Nivel Standard de Baza (NSB)

- **20 %**, pentru furnizarea de servicii de proiectare in 3 saptamani de la primirea cererii din partea clientului, reprezentand raportul dintre solicitarile rezolvate in trei saptamani si totalul solicitarilor;
- **34 %**, pentru inspectarea lucrarilor executate de antreprenorul clientului la o saptamana de la primirea solicitarii, in cazul in care executia lucrarii este facuta de terti, reprezentand raportul dintre solicitarile rezolvate intr-o saptamana si totalul solicitarilor;
- **0 %**, realizarea de noi legaturi (bransamente/racorduri) in decurs de 3 luni de la primirea cererii din partea clientului, in cazul in care intreaga activitate (avizare tehnica, obtinere avize si autorizatii, proiectare, executie si receptie) este desfasurata de catre concesionar, SC Apa Nova Bucuresti SA, reprezentand raportul dintre solicitarile rezolvate in 3 luni si totalul solicitarilor.

Valori aprobate prin **Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 18/20.11.2002**

- Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu C2 (30.05.2011 - 30.05.2012)

- Evaluarea Continuarii Conformitatii (ECC) pentru perioada 28.06.2010 ÷ 27.06.2011

Tinand seama ca anul 2004 a fost anul in care a fost constatata Conformitatea Initiala, iar dupa aceasta data in fiecare an s-a constatat Continuarea Conformitatii, pentru anul 11 de concesiune, conform Contractului de Concesiune, trebuia continuata conformitatea NS C2.

- Informatii prezentate de ANB

Raportul pentru perioada de evaluare 28.06.2010 ÷ 27.06.2011, pe langa partea scrisa unde se regaseste modalitatea de evaluare impreuna cu un tabel rezumativ, cuprinde si o baza de date in format electronic.

Tipul solicitarii		Nr. total solicitari	Excluderi Admisibile	Interval de timp	NS realizat [%]	NSO [%]
Executie bransament si/sau racord cu ANB		52	14	< 3 luni	100	99
Executie bransament si/sau racord cu terti	Proiectare bransament si/sau racord ce catre ANB	203	0	≤ 3 saptamani	100	99
	Receptie bransament si/sau racord de catre ANB	86	0	≤ 1 saptamana	100	99

Din tabelul rezumativ, rezulta ca dintr-un total de 255 solicitari de realizare de bransamente si racorduri:

- pentru 52 de cazuri, potentialul client a optat si pentru realizarea efectiva a lucrarilor de catre ANB;
- pentru 203 cazuri, dupa realizarea proiectelor de catre ANB, potentialul client a optat initial pentru realizarea efectiva a lucrarilor de catre terte persoane (persoane juridice abilitate pentru acest gen de lucrari).

Din totalul initial de 203 optiuni:

- pentru 86 cazuri s-a realizat si receptia lucrilor;
- pentru 13 cazuri nu s-a solicitat receptia lucrarilor, existand insa contract de consultanta semnat;

- pentru un numar de 104 solicitari s-au realizat numai proiecte – executia nefiind solicitata de catre potentialul client (din acestea pentru un numar de 5 s-a acordat insa aviz negativ).

- Verificari si evaluare AMRSP

- Verificarile efectuate

In urma verificarilor raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii, a informatiilor transmise de ANB, in format electronic, a copiilor dupa documentele obtinute, cat si a 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.35377/05.07.2011, pentru Evaluarea Continuarii Conformitatii a NS C2, s-au selectat aleator un numar de 33 de dosare naveta, si s-au solicitat 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 verificat un numar de 9 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.

S-au verificat si un numar de 7 Excluderi Admisibile propuse de ANB (dintr-un total de 14) si anume:

- 4 excluderi de tipul C2-EA1, respectiv Autorizatii de Construire sau Avize Predare Amplasament neeliberate;

- 3 excluderi de tipul C2-EA14, respectiv „lucrare executata clandestin de catre client” si „renuntare client”.

Pentru toate aceste tipuri de EA, s-au solicitat in scris fotocopii ale documentelor care atesta aceste tipuri de excluderi. Fotocopiilor Dosarelor Naveta au intrat in posesia reprezentantului AMRSP.

Avand in vedere ca in urma verificarilor efectuate prin sondaj pentru un numar de 7 cazuri de EA din totalul celor 14 prezentate (ce reprezinta 50% din totalul cazurilor de EA prezentate), nu s-au constatat neconcordanțe între timpii raportati si datele de pe documente, se propune Consiliului Executiv al AMRSP aprobarea tuturor celor 14 Excluderi Admisibile propuse de ANB.

Pentru aceasta categorie se monitorizeaza durata de la primirea cererii de realizare a proiectului de la potentialul client si receptia lucrarii, care nu trebuie sa depaseasca 3 luni.

Nu s-au constatat neconcordanțe între datele raportate si documentele existente in dosare.

solicitari de receptie, cand s-au verificat un numar de 10 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 abilitate de catre ANB pentru realizare lucrari de executie a bransamentelor de apa si a racordurilor de canalizare. Mentionam ca doua din dosarele verificate se incadreaza in categoria lucrilor executate de terti dar nereceptionate datorita lipsei unei solicitari in acest sens.

Din totalul de 99 solicitari de executie a lucrarilor cu terti, pentru 86 din cazuri s-au inregistrat **solicitari de receptie**. S-au receptionat toate cele 86 de lucrari de bransamente apa si racorduri canal in cel mult o saptamana (5 zile lucratoare) de la solicitarea receptiei de catre client.

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 verificat 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. Exista un numar de 5 proiecte care au primit aviz negativ.

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

Toate aceste copii ale Dosarelor Naveta au fost cerute la ANB prin scrisoarea AMRSP nr.562/06.07.2011, iar in data de 12.07.2011 si 20.07.2011 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 si cele 24 de cazuri (13 solicitare de realizare a lucrilor cu ANB dar pentru care nu s-a obtinut Autorizatia de Construire si 11 cazuri la care s-a optat pentru executia cu terti, dar nu s-a solicitat receptie), care au fost reportate de ANB in perioada urmatoare evaluarii anterioare. S-a constatat ca pentru numai pentru 2 cazuri Autorizatia de Construire s-a obtinut mai tarziu iar pentru 1 caz 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.

Din verificarea numarului de **203 de solicitari ale potentialilor clienti care initial au solicitat proiecte, dar apoi fie au renuntat la executie fie au optat pentru executie lucrarilor cu terte persoane**, clientul platind doar contravaloarea avizului tehnic si implicit a proiectului, s-a constatat ca nu exista depasiri ale termenului contractual de realizare a proiectelor, cea mai lunga perioada pentru care s-a executat proiectul este de 14 zile calendaristice < 15 zile lucratoare cat prevede Contractul de Concesiune.

Se poate specifica ca din numarul total de 203 solicitari de proiecte, pentru 5 cazuri s-a acordat aviz negativ, 99 continuand executia proiectului cu terti, dar numai 86 au efectuat receptia (13 nu au inaintat cerere pentru receptia finala). Pentru un numar de 99 realizari de proiecte potentialii clienti au renuntat la executie.

- Analiza Excluderilor Admisibile

Din cele **255 de solicitari** la ANB de executie bransamente apa si/ sau racorduri canal, AMRSP a constatat:

- din numarul de **52** de solicitari de executie a bransamentelor de apa si/ sau a racordurilor de canal de catre ANB, **38** de cereri au fost executate integral cu ANB (executie, proiectare, receptie), in termenul de 3 luni de la solicitare.

Pentru celelalte 14 solicitari de proiecte care nu s-au finalizat, din motive independente de vointa ANB, s-a solicitat incadrare in categoria Excluderile Admise si aprobarea acestora. Aceste cazuri se impart in:

- **9** cazuri datorate neobtinerii Autorizatiei de Construire (7 cazuri)/Avizului Amplasament (2 cazuri), in perioada de evaluare - tip EA1, care se raporteaza la urmatoarea perioada de evaluare, intrucat termenele de executie depasesc perioada de evaluare curenta;

- 5 cazuri excluderi de tipul EA14 pentru Executie Clandestina (4 cazuri)/ Renuntare client (1 caz).

Din analiza celor 9 cazuri de EA de tipul EA1, a reiesit ca 7 cazuri sunt solicitate datorita neobtinerii Autorizatiei de Construire. Neobtinerea Autorizatiei de Construire, nu s-au datorat vreunei deficiente a ANB (ANB a depus documentatia, existand si taxa platita insa se asteapta raspuns din partea autoritatilor locale).

Pentru 2 cazuri s-a solicitat excludere admisibila pentru neeliberarea avizului de amplasament, ce precede inceputul lucrarilor.

Tinand seama ca pentru cele 9 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 aprobat excluderii 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 5 cazuri incadrate in categoria EA14 (4 cazuri datorate executiei clandestine a lucrarilor si 1 caz datorita renuntarii potentialului client), se propune aprobarea excluderii totala de la evaluare, nefiind culpa Concesionarului.

- 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 dintr-un total de 255 solicitari de proiecte, s-au scazut 5 cazuri care au primit aviz negativ, rezultand ca s-au realizat un numar de **250** proiecte, conformitatea fiind de **100%**, fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de 99%;

$$\text{Conformitate NS C2} = \frac{\text{Nr. proiecte realizate in maxim 3 sapt}}{\text{Nr. total de solicitari de proiecte}} \times 100 = \frac{250}{250} \times 100 = 100\%$$

- *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 38 de cazuri (cele 38 de cazuri au ramas dupa aprobarea celor 14 propuneri de EA, totalul solicitarilor fiind de 52), conformitatea fiind de **100%**, fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de 99%;

$$\text{Conformitate NS C2} = \frac{\text{Nr. lucrari realizate in maxim 3 luni}}{\text{Nr. total de lucrari executate de ANB - EA}} \times 100 = \frac{38}{52 - 14} \times 100 = 100\%$$

- *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: **86** receptii realizate la termen din totalul de 99 de contracte de executie si de consultanta semnate (cele 86 de cazuri din 99 de clienti care au optat pentru executia lucrilor cu terti), conformitatea fiind de **100%**, fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de 99%.

$$\text{Conformitate NS C2} = \frac{\text{Nr. receptii efectuate in maxim 1 sapt}}{\text{Nr. total de solicitari de receptii}} \times 100 = \frac{86}{86} \times 100 = 100\%$$

In urma evaluarii datelor din Raportul ANB pentru perioada 28.03.2010 ÷ 27.03.2011 de inregistrare a solicitarilor si perioada 28.06.2010 ÷ 27.06.2011 de rezolvare, si a verificarilor efectuate, s-a constatat realizarea conformitatii in procent de 100% atat pentru lucrarile executate integral de ANB cat si pentru cele executate de terti si receptionate de ANB, inclusiv pentru realizarea de catre ANB a proiectelor. Valorile obtinute sunt peste cele din Contractul de Concesiune de 99%.

In consecinta, Consiliul Executiv al AMRSP a emis Decizia nr.7/22.07.2011 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii pentru Nivelul de Serviciu C2 - Timpul de realizare de noi bransamente apa si/ sau racorduri canalizare.

- **Raport anual pentru perioada 17.11.2010 ÷ 16.11.2011**

- **Informatii prezentate de SC Apa Nova Bucuresti SA**

Informatiile transmise de ANB, in cadrul tabelului rezumativ al Raportului pentru anul 2011, sunt urmatoarele:

<i>Tipul solicitarii</i>		<i>Nr. total solicitari</i>	<i>Excluderi Admisibile</i>	<i>Interval de timp</i>	<i>NS realizat [%]</i>	<i>NSO [%]</i>
<i>Executie bransament si/sau racord cu ANB</i>		54	14	< 3 luni	100	99
<i>Executie bransament si/sau racord cu terti</i>	<i>Proiectare bransament si/sau racord ce catre ANB</i>	220	0	≤ 3 saptamani	100	99
	<i>Receptie bransament si/sau racord de catre ANB</i>	97	0	≤ 1 saptamana	100	99

- **Verificari si evaluare AMRSP**

- **Verificarile efectuate**

Verificarile au aratat ca informatiile prezentate de ANB sunt conform cu formatele aprobate de Autoritatea de Reglementare, fiind in aceeasi structura cu informatiile transmise in perioada de evaluare.

Dupa analizarea informatiilor raportate de ANB in cadrul raportului pentru anul 2011, a rezultat ca:

- pentru bransamente apa si/sau racorduri canal la care s-a solicitat proiectarea in maxim 3 saptamani de la cerere s-au realizat un numar de **220** proiecte realizate la termen – in maxim 3 saptamani de la solicitare. Dintre cele 220 proiecte, pentru un numar de 34 s-a optat pentru executie de catre ANB. Pentru un numar de 97 de lucrari executate cu terci s-a realizat receptia la terminarea lucrarilor – in maxim 1 saptamana de la solicitare. Valoarea obtinuta dupa evaluare a fost de **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 **40 de** cazuri ramase dupa aprobarea a 14 cazuri de EA, (totalul solicitarilor fiind de 54). S-a obtinut astfel o valoare de **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 un numar de 97 receptii realizate in maxim 7 zile de la solicitare. Valoarea obtinuta a fost de **100%**.

- **Constatari**

In urma evaluarii datelor din Raportul ANB si verificarilor efectuate, s-a constatat obtinerea unor valori ale NS de 100% atat pentru lucrarile executate integral de ANB cat si pentru cele executate de terci si receptionate de ANB.

Valorile obtinute pentru anul 11 de concesiune sunt peste valoarea de 99% specificata de Contractul de Concesiune pentru Standard Obiectiv.