

MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU C2 – Timpul de realizare de noi bransamente la conductele de apa potabila si / racorduri la canalizare
2012 – 2013

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 (30.05.2012 - 30.05.2013)

Atat pentru perioada de evaluare a conformitatii (**28.06.2011 ÷ 27.06.2012**) cat si pentru perioada aferenta anului 12 contractual (**17.11.2011-16.11.2012**), a fost verificata corespondenta incadrarii informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in reglementarile emise de Autoritatea de Reglementare Tehnica a Concesiunii:

- Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 23/4.08.2003 – privind aprobarea formatului inregistrarii bazei de date pentru indicatorul C2 - Timpul de realizare de noi bransamente la conducte de apa potabila sau racorduri la canalizare
- Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 41 / 19.11.2003 - Privind aprobarea formatului tabelului rezumativ pentru indicatorul C2 – Timpul de realizare de noi bransamente si / sau racorduri

Informatiile continute in baza de date si in tabelul rezumativ, pentru cele doua perioade (ECC si anul 12 contractual) au permis o evaluare obiectiva a NS C2.

Au fost luate in considerare informatiile din cadrul Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii pentru perioada 28.06.2011 ÷ 27.06.2012 si cele din Raportul anual pentru perioada 17.11.2011 – 16.11.2012.

In cadrul evaluarii s-a tinut seama de informatiile obtinute de reprezentantul AMRSP in urma inspectiilor efectuate la sediul S.C. Apa Nova Bucuresti S.A..

S-au verificat prin sondaj o serie de inregistrari ale solicitarilor de noi bransamente si/sau racorduri, urmarindu-se corecta inregistrare a documentelor

- Evaluarea Continuarii Conformitatii (ECC) Nivelului de Serviciu C2 pentru perioada 28.06.2011 ÷ 27.06.2012

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

Informatiile transmise de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului ECC (nr.10037896/04.07.2012) 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	Proiectare	199	0	≤ 3 saptamani	100	99

<i>bransament si/sau racord cu terti</i>	<i>bransament si/sau racord ce catre ANB</i>					
	<i>Receptie bransament si/sau racord de catre ANB</i>	67	0	≤ 1 saptamana	100	99

Raportul S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru perioada de evaluare **28.06.2011 ÷ 27.06.2012**, contine informatii sub forma unui tabel rezumativ, precum si o baza de date in format electronic.

Din analiza tabelul rezumativ, se constata urmatoarele:

- nr. total de solicitari de realizare de bransamente si racorduri: **239**, din care:
- **40** de cazuri in care potentialul client a optat si pentru realizarea efectiva a lucrarilor de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A.;
- **199** cazuri in care (dupa realizarea proiectelor de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A.) potentialul client a optat initial pentru realizarea efectiva a lucrarilor de catre terte persoane (persoane juridice abilitate pentru acest gen de lucrari).
- pentru **67** cazuri s-a realizat si receptia lucrilor

- Verificari si evaluare AMRSP

Pentru Evaluarea Continuarii Conformitatii NS C2, au fost selectate aleator din baza de date transmisa de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., cu scrisoarea nr.10037896/04.07.2012, un numar de **23** de dosare naveta, solicitandu-se S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. copii ale acestora. Dosarele au fost verificate si discutate la sediul S.C. Apa Nova Bucuresti S.A..

Verificarea acestora s-a realizat pentru urmatoarele categorii:

(i) executia lucrarii cu S.C. Apa Nova Bucuresti S.A.:

- au fost verificate 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.

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.

In urma verificarii, nu s-au constatat neconcordanțe între datele raportate si documentele existente in dosare.

(ii) solicitari de receptie:

- au fost verificate 7 Dosare Naveta, solicitandu-se copii ale cererilor de aviz tehnic si de realizare a proiectelor, precum si ale solicitarilor 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 S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru realizare lucrari de executie a bransamentelor de apa si a racordurilor de canalizare.

Din totalul de **199** solicitari de realizare a proiectelor, pentru **121** din cazuri nu s-a solicitat executia lucrarilor, iar pentru **78** dintre cazuri s-a solicitat executia lucrarilor cu terti. Dintre acestea 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.

(iii) proiecte pentru care nu s-a mai solicitat executia:

- au fost verificate 7 Dosare Naveta, solicitandu-se copii ale cererilor de aviz tehnic si de realizare a proiectului, precum si ale adresei de instiintare catre petent prin care se aduce la cunostinta ca proiectul este finalizat. Toate documentele suplimentare au fost solicitate S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. prin adresa nr. 535 / 5.07.2012, iar verificarea acestor dosare s-a realizat in 12.07.2011 si 17.07.2011.

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

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

Din verificarea celor **199** 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 15 zile calendaristice, valoare aflata la limita prevederilor Contractului de Concesiune.

S-au verificat de asemenea si cele **20** de cazuri (**7** solicitare de realizare a lucrilor cu S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. 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), care au fost reportate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in perioada urmatoare evaluarii anterioare.

S-a constatat ca numai pentru **1** caz Autorizatia de Construire s-a obtinut mai tarziu iar pentru **5** cazuri nu s-a primit solicitare de receptie. Toate celelalte cazuri in care fie s-a optat pentru executia cu S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. sau s-au solicitat receptii in urma executiilor cu terti, se incadreaza in prevederile Contractului de Concesiune.

- Excluderi Admisibile

S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a solicitat AMRSP aprobarea unui numar de **13** cazuri de Excluderi Admisibile:

- **8** cazuri **EA cod C2-EA1** (Autorizatia de Construire nu a fost eliberata)

- 3 cazuri cod EA C2- EA14 (clientul a renuntat la proiect)
- 2 cazuri cod EA C2-EA14 (clientul a solicitat amanarea executiei) (executia caminului in regie proprie, nepredarea amplasamentului)

Din analiza celor 8 cazuri de EA cod C2-EA1, s-au constatat urmatoarele:

- toate cazurile sunt solicitate datorita faptului ca autorizatia de construire nu a fost eliberata. Cum neobtinerea Autorizatiei de Construire nu s-au datorat vreunei deficiente a S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. (S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a depus documentatia si a platit taxa fara sa existe raspuns din partea autoritatilor locale), AMRSP a considerat ca aceste cazuri constituie evenimente independente de vointa ANB, drept pentru care a aprobat excluderea perioadei pana la implinirea celor 3 luni care ar fi dovedit finalizarea lucrarii la perioada prevazuta de Contractul de Concesiune.

Din analiza celor 5 cazuri de EA cod C2- EA14, s-au constatat urmatoarele:

- pentru cele 5 cazuri de EA cod C2- EA14 (3 cazuri datorate renuntarii executiei si 2 cazuri datorita solicitarilor de amanare), au fost verificate documentele justificative, drept pentru care AMRSP a aprobat excluderea totala de la evaluare, nefiind de asemenea 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 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%.

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

Rezultatul arata ca S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. si-a respectat obligatiile contractuale in ceea ce priveste indeplinirea conformitatii, fapt ce a fost certificat de Consiliul Executiv al AMRSP prin Decizia nr. 8/20.07.2012.

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

Informatiile transmise de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., in cadrul tabelului rezumativ al Raportului pentru anul 2012, sunt urmatoarele:

Tipul solicitarii		Nr. total solicitari	Excluderi Admisibile	Interval de timp	NS realizat [%]	NSO [%]
Executie bransament si/sau racord cu ANB		47	26	< 3 luni	100	99
Executie bransament si/sau racord cu terti	Proiectare bransament si/sau racord ce catre ANB	140	0	≤ 3 saptamani	100	99
	Receptie bransament si/sau racord de catre ANB	54	0	≤ 1 saptamana	100	99

Verificarile au aratat ca informatiile prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. sunt conform cu formatele aprobate de Autoritatea de Reglementare, fiind in aceeasi structura cu informatiile transmise in perioada de evaluare a continuarii conformitatii.

Dupa analizarea informatiilor raportate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul raportului pentru anul 12 de Concesiune, s-au constatat urmatoarele:

- au fost realizate **187** proiecte de noi bransamente de apa si/sau racorduri de canal in maxim 3 saptamani de la solicitare, din care:

- pentru un numar de **47** s-a optat pentru executie de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., dintre care 21 de proiecte s-au executat efectiv in maxim 3 luni, iar alte 26 de solicitari au fost incluse in categoria Excluderilor admisibile (existand documente corespunzatoare in acest sens).

- pentru un numar de **57** de proiecte s-a solicitat executia lucrarilor cu terti, iar pentru **54** lucrari s-a efectuat receptia – in maxim 1 saptamana de la solicitare.

Respectand aceeasi procedura ca si cea efectuata de la evaluarea pentru Continuarea Conformitatii, AMRSP a constatat ca:

Pentru anul 12 de concesiune dupa evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual, a rezultat ca s-a obtinut o valoare de **100%** pentru NS C2, atat pentru lucrarile executate integral de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. cat si pentru cele executate de terti si receptionate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., 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.

AMRSP