

**MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU C2 – Timpul de realizare de noi bransamente la conductele de apa potabila si / racorduri la canalizare**  
**2013 – 2014**

**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 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 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.*

*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**

*Informatiile referitoare la solicitarile de bransamente si racoduri. 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 țin de Concesionar în conformitate cu formatul aprobat de ARBAC prin Decizia nr.23/2003 modificat prin Decizia 41/2003. Rapoartele Concesionarului, pe baza cărora se face evaluarea, conțin și tabele rezumative a cărei structură a fost aprobată prin Decizia ARBAC nr.23/2004.

- Autoritatea de Reglementare Tehnică analizează rapoartele ANB și verifică înregistrările din baza de date. Verificarile urmăresc identificarea datei de înregistrare a solicitării potențialului client, durata de realizare a proiectului de către Concesionar, durata de realizare efectivă a lucrării, datele recepției. Verifică de asemenea informațiile din tabele rezumative, efectuând apoi evaluarea NS C2.

#### - **Excluderi Admisibile**

Contractul de Concesiune prevede o serie de Excluderi Admisibile, după cum urmează:

„O cerere pentru bransament/racord nu va fi luată în considerare pentru acest Nivel de Serviciu decât:

In cazul bransamentelor de apă potabilă:

- există o conductă de apă până la 50 m de limita gospodăriei;
- sistemul de apă potabilă are capacitate disponibilă; sau în cazul racordurilor de canalizare;
- există un colector de canalizare până la 50 m de limita gospodăriei;
- sistemul de canalizare are capacitate disponibilă;

Pentru bransamentele de apă potabilă cât și pentru racordurile de canalizare, o cerere de conectare nu va fi luată în seamă în baza acestui Nivel de Serviciu dacă conexiunea ar necesita una din următoarele:

- ar trebui să treacă pe un teren aparținând unei terțe parti și permisiunea nu este obținută;
- ar trebui să treacă printr-un drum foarte aglomerat și nu se poate realiza închiderea drumului în cadrul de timp solicitat;
- ar trebui să treacă pe sub o linie de tramvai;
- ar trebui să treacă pe sub alte rețele importante de serviciu și devierea acestora ar fi necesară;
- ar fi prea jos pentru a se putea conecta gravitațional la sistemul existent (caz aplicabil doar pentru racordurile de canalizare)”.  
2

#### - **Nivel Standard Obiectiv (NSO)**

Este stabilit de prevederile Contractului de Concesiune în funcție de cele două variante de execuție a lucrărilor prevăzute în CC pentru care poate opta clientul și are următoarele valori:

- **99 %** din cazuri de execuție a bransamentului rezolvate în maxim 3 luni de la cerere, întreaga activitate fiind desfășurată de către Concesionar;
- **99 %** din cazuri de execuție a proiectului în maxim 3 săptămâni de la primirea cererii și inspectarea lucrărilor executate de antreprenorul clientului la 1 săptămână de la primirea solicitării, în cazul în care parti ale activității vor fi executate de terți (agenți economici decât Concesionarul).

Aceste valori trebuie atinse de Concesionar la sfârșitul fiecărei perioade de Evaluare.

## **II. MONITORIZAREA SI EVALUAREA NIVELULUI DE SERVICIU C2**

#### - **Nivel Standard de Baza (NSB)**

- **20 %**, pentru furnizarea de servicii de proiectare în 3 săptămâni de la primirea cererii din partea clientului, reprezentând raportul dintre solicitările rezolvate în trei săptămâni și totalul solicitărilor;
- **34 %**, pentru inspectarea lucrărilor executate de antreprenorul clientului la o săptămână de la primirea solicitării, în cazul în care execuția lucrării este făcută de terți, reprezentând raportul dintre solicitările rezolvate într-o săptămână și totalul solicitărilor;
- **0 %**, realizarea de noi legături (bransamente/racorduri) în decurs de 3 luni de la primirea cererii din partea clientului, în cazul în care întreaga activitate (avizare tehnică, obținere avize și autorizații, proiectare, execuție și recepție) este desfășurată de către concesionar, SC Apa Nova București SA, reprezentând raportul dintre solicitările rezolvate în 3 luni și totalul solicitărilor.

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

#### - **Monitorizarea și Evaluarea Nivelului de Serviciu C2**

Pentru perioada de evaluare a conformității (**28.06.2012 ÷ 27.06.2013**), a fost verificată corespondența încadrării informațiilor prezentate de S.C. Apa Nova București S.A. în reglementările emise de Autoritatea de Reglementare Tehnică a Concesiunii:

- Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 23/4.08.2003 – privind aprobarea formatului înregistrărilor bazei de date pentru indicatorul C2 - Timpul de realizare de noi bransamente la conducte de apă potabilă 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 și / sau racorduri

Informațiile conținute în baza de date și în tabelul rezumativ, pentru perioada ECC au permis o evaluare obiectivă a NS C2.

Au fost luate în considerare informațiile din cadrul Raportului de Evaluare a Continuării Conformității pentru perioada 28.06.2012 ÷ 27.06.2013.

În cadrul evaluării s-a ținut seama de informațiile obținute de reprezentantul AMRSP în urma inspecțiilor efectuate la sediul S.C. Apa Nova București 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 28.06.2012 ÷ 27.06.2013**

- **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.10092642/05.07.2013) sunt urmatoarele:

| Tipul solicitarii                          |                                                  | Nr. total solicitari | Excluderi Admisibile | Interval de timp | NS realizat [%] | NSO [%] |
|--------------------------------------------|--------------------------------------------------|----------------------|----------------------|------------------|-----------------|---------|
| Executie bransament si/sau racord cu ANB   |                                                  | 70                   | 2                    | < 3 luni         | 100             | 99      |
| Executie bransament si/sau racord cu terti | Proiectare bransament si/sau racord de catre ANB | 152                  | 0                    | ≤ 3 saptamani    | 100             | 99      |
|                                            | Receptie bransament si/sau racord de catre ANB   | 42                   | 0                    | ≤ 1 saptamana    | 100             | 99      |

Raportul S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru perioada de evaluare **28.06.2012 ÷ 27.06.2013**, contine informatii sub forma unui tabel rezumativ, precum si o baza de date in format electronic.

Din analiza tabelului rezumativ, se constata urmatoarele:

- **222** total de solicitari de realizare de bransamente si racorduri, din care:
  - **70** de cazuri in care potentialul client a optat si pentru realizarea efectiva a lucrarilor de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A.;
  - **152** 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).
- **42** receptii realizate

- **Verificari si evaluare AMRSP**

Verificarea s-a realizat pentru urmatoarele categorii:

*(i) realizarea de proiecte de bransamente si/sau racorduri:*

Pentru aceasta categorie se monitorizeaza durata de la primirea solicitarii de realizare a proiectului pana la primirea efectiva a acestuia de catre potentialul client, care trebuie sa nu depaseasca 15 zile.

S-au realizat **222** proiecte, toate incadrandu-se in durata stabilita de maxim 15 zile neconstatandu-se neconformitati.

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

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.

SC Apa Nova Bucuresti SA a realizat efectiv **48** proiecte de bransamente si/sau racorduri de canalizare in maxim 90 de zile, neconstatandu-se neconformitati.

*(iii) solicitari de receptie pentru lucrari executate cu Terti:*

Pentru aceasta categorie se monitorizeaza perioada dintre solicitarea receptiei si receptia efectuata, care nu trebuie sa depaseasca 1 saptamana (5 zile lucratoare).

Au fost realizate **42** receptii ale lucrarilor de bransamente si/sau racorduri realizate cu Terti, in maxim 5 zile lucratoare, neconstatandu-se neconformitati.

In urma verificarilor informatiilor continute in cadrul raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii transmis de SC Apa Nova Bucuresti SA cu adresa nr.10092642/05.07.2013, a copiilor dupa documentele obtinute cu ocazia inspectiei din perioada de monitorizare si evaluare de la Directia Dispecerat si Monitorizare, AMRSP a constatat existenta tuturor informatiilor care au condus la evaluarea obiectiva a NS C2.

In cadrul actiunii de verificare si evaluare, din totalul celor 222 inregistrari, responsabilul cu monitorizarea NS C2 din cadrul AMRSP a selectat spre verificare un numar de 32 de dosare naveta, solicitand Concesionarului copii ale documentelor reprezentative prin care sunt justificate intervalele de timp care stau la baza calculului duratei de realizare.

- **Excluderi Admisibile**

Din cele **222 de solicitari** la SC Apa Nova Bucuresti SA de executie bransamente apa si/ sau racorduri canal, AMRSP a constatat ca exista o solicitare din partea ANB SC Apa Nova Bucuresti SA de a incadra si aproba in categoria Excluderi Admisibile un numar de **22** cazuri, astfel:

- **21** cazuri, cod C2-EA1 Autorizatia de Construire neeliberata
- **1(un)** caz, tip C2- EA1 nu a fost obtinut avizul politiei rutiere

Din analiza celor 21 cazuri de Excludere Admisibila de tipul EA1, a reiesit faptul ca neobtinerea autorizatiei nu s-a datorat vreunei deficiente a SC Apa Nova Bucuresti SA intrucat documentatia a fost depusa la timp, taxa a fost platita, fara insa sa se primeasca raspuns din partea Administratiei Locale.

Cazul incadrat tot in categoria EA1, de neobtinere a avizului politiei rutiere de ocupare si interventie in carosabil, s-a aprobat aceasta excludere, intrucat dupa studierea documentelor aferente dosarului naveta, a reiesit ca excluderea propusa este corect incadrata, nefiind culpa SC Apa Nova Bucuresti SA.

#### - **Evaluare AMRSP**

In baza informatiilor primite de la ANB SC Apa Nova Bucuresti SA si a considerentelor de mai sus, AMRSP 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 220 proiecte din totalul de 220, conformitatea fiind astfel de **100%**, fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de 99%;

$$\text{Conformitate NS C2} = \frac{\text{Nr. proiecte realizate in maxim 3 sapt}}{\text{Nr. total de solicitari de proiecte}} \times 100 = \frac{220}{220} \times 100 = 100\%$$

- *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 48 de cazuri din cele 70 de cazuri care au avut initial solicitari, iar cele 22 care au ramas au fost aprobate ca EA, conformitatea fiind de **100%**, fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de 99%;

$$\text{Conformitate NS C2} = \frac{\text{Nr. lucrari realizate in maxim 3 luni}}{\text{Nr. total de lucrari executate de ANB - EA}} \times 100 = \frac{48}{70 - 22} \times 100 = 100\%$$

- *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 42 receptii la termen din totalul de 45 de contracte de executie si de consultanta semnate de catre clientii care au optat pentru executia lucrilor cu terti, intrucat numai 42 au solicitat receptii in perioada de evaluare, conformitatea fiind de **100%**, fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de 99%.

$$\text{Conformitate NS C2} = \frac{\text{Nr. receptii efectuate in maxim 1 sapt}}{\text{Nr. total de solicitari de receptii}} \times 100 = \frac{42}{42} \times 100 = 100\%$$

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. 14/23.07.2013**.

#### - **Raport anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru anul 2013**

Avand in vedere clauza 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"*, evaluarea de catre AMRSP a informatiilor aferente anului calendaristic 2013 cu privire la **Nivelul de Serviciu C2 - Timpul de realizare de noi bransamente si / sau racorduri** (asa cum a fost facuta in precedentele Rapoarte la Capitolul B) va fi facuta dupa primirea *Raportului S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru anul 2013*