

**MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU C2 – Timpul de realizare de noi bransamente la conductele de apa potabila si / racorduri la canalizare**  
**2016 – 2017**

**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.*

*In conformitate cu clauza 18, din Actul Adicional 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 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 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, contin 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. Verifica 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:

În 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)”.

#### - **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 (31.05.2016 - 31.05.2017)**

Monitorizarea și Evaluarea informațiilor Nivelului de Serviciu C2 în perioada 31.05.2016 - 31.05.2017 de către AMRSP a constatat în:

- verificarea și evaluarea informațiilor prezentate de S.C. Apa Nova București S.A. în cadrul Raportului de Evaluare a Continuării Conformității (nr. 16133122/13.07.2016) pentru perioada **28.06.2015 ÷ 27.06.2016**
- verificarea și evaluarea informațiilor prezentate de S.C. Apa Nova București S.A. în cadrul raportului anual (nr. 16117779/23.06.2016) pentru perioada **01.01.2015 ÷ 31.12.2016**

Pentru cele două perioade (28.06.2015 ÷ 27.06.2016 și 01.01.2015 - 31.12.2015), 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

Informatiile continute in baza de date si in tabelul rezumativ, pentru perioada ECC au permis o evaluare obiectiva a NS C2.

## - Evaluarea Continuarii Conformitatii (ECC) Nivelului de Serviciu C2 pentru perioada 28.06.2015 ÷ 27.06.2016

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

Informatiile transmise de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii (nr. 16133122/13.07.2016) sunt urmatoarele:

| Tipul solicitarii                          |                                                  | Nr. total solicitari | Excluderi Admisibile | Interval de timp | NS realizat [%] | NSO [%] |
|--------------------------------------------|--------------------------------------------------|----------------------|----------------------|------------------|-----------------|---------|
| Executie bransament si/sau racord cu ANB   |                                                  | 147                  | 71                   | < 3 luni         | 100             | 99      |
| Executie bransament si/sau racord cu terti | Proiectare bransament si/sau racord de catre ANB | 198                  | 0                    | ≤ 3 saptamani    | 100             | 99      |
|                                            | Receptie bransament si/sau racord de catre ANB   | 36                   | 0                    | ≤ 1 saptamana    | 100             | 99      |

Raportul S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru perioada de evaluare 28.06.2015 ÷ 27.06.2016, contine informatii sub forma unui tabel rezumativ, precum si o baza de date in format electronic.

Din baza de date in format electronic a rezultat ca dintr-un total de 345 solicitari de realizare de proiecte pentru bransamente si/sau racorduri:

- pentru 147 s-a solicitat executie cu SC Apa Nova Bucuresti SA
- pentru 44 s-a solicitat executie cu terti
- pentru 154 nu s-a solicitat executia

### - Verificari AMRSP

Dupa verificarea informatiilor continute in cadrul raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii transmis de ANB cu adresa nr. 16133122/13.07.2016, a copiilor dupa documentele obtinute cu ocazia inspectiilor din perioada de monitorizare si evaluare de la Directia Gestiunea Contractului de Concesiune, AMRSP a constatat existenta tuturor informatiilor care au condus la evaluarea obiectiva a NS C2.

Din totalul celor 345 inregistrari, responsabilul cu monitorizarea NS C2 din cadrul AMRSP, a selectat spre verificare un numar de 35 de dosare naveta, solicitand Concesionarului copii ale documentelor reprezentative pentru 24 dosare, prin care sunt justificate intervalele de timp care stau la baza calculului duratei de realizare.

Verificari ale continutului dosarelor naveta s-au facut la Directia Gestiunea Contractului de Concesiune cat si la sediul AMRSP, constatandu-se urmatoarele:

- Au fost realizate 345 proiecte de bransamente si/sau racorduri, in maxim 21 zile de la solicitare, pentru toate cele 345 de solicitari
- 147 de potentiali clienti au optat pentru realizarea efectiva a lucrarilor cu SC Apa Nova Bucuresti SA. Dintre cele 147 de solicitari s-au realizat efectiv un numar de 76 lucrari (din care 39 executie bransament, 7 executie racord, 30 executie bransament+racord). Pentru restul de 71 solicitari care nu s-au putut finaliza de SC Apa Nova Bucuresti SA, pentru 64 nu s-au obtinut avize de la diversi furnizori de utilitati sau administratii sau Autorizatii de Construire, pentru 4 solicitari clientul a renuntat la executia lucrarii, 1 (unu) client a executat lucrarea clandestin, pentru 1 (unu) clientul nu a permis executia lucrarii, pentru 1 solicitare clientul a intarziat semnarea contractului de refacere a sistemului rutier - strada fiind in garantie.
- 44 potentiali clienti au optat pentru executie lucrarilor cu Terti (persoane juridice abilitate pentru acest gen de lucrari), iar pentru 36 lucrari s-a solicitat si realizat receptia finala in maxim 7 zile de la solicitare, in celelalte 8 cazuri nu s-au solicitat receptii
- 154 potentiali clienti nu au mai solicitat executie lucrarilor nici cu ANB nici cu terti

Din cele 35 de dosare naveta verificate s-au solicitat si obtinut copii dupa urmatoarele:

- 7 dosare naveta din categoria executie bransament si/sau racord cu ANB
- 4 dosare naveta din categoria executie bransament si/sau racord cu Terti
- 3 dosare naveta pentru executie nesolicitata
- 10 dosare naveta pentru propunerile de Excluderi Admisibile (5 pentru „Autorizatie de Construire” neeliberata, 3 pentru renuntare si „clandestin”, 1 neprimire acces, 1 intarziere in semnarea contractului de executie

Nu s-au constatat neconformitati intre timpii raportati si informatiile existente in documentele obtinute de la SC Apa Nova Bucuresti SA, rezultand urmatoarele:

#### 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 **345 proiecte**, toate incadrându-se în durata stabilită de maxim 15 zile fără a se constata neconformități.

#### *Executia lucrarilor cu S.C. Apa Nova Bucuresti S.A.*

Pentru această categorie se monitorizează durata de la primirea cererii de la potențialul client pentru realizarea proiectului și recepția lucrării, care nu trebuie să depășească 3 luni.

SC Apa Nova Bucuresti SA a realizat efectiv **76 proiecte** de bransamente și/sau racorduri de canalizare în maxim 90 de zile, dintr-un total de **147** solicitări. Pentru restul de **71** solicitări nu s-au obținut în timp avize, acorduri sau autorizație de construire, nefiind culpa SC Apa Nova Bucuresti SA, astfel ca lucrările nu au putut începe.

#### *Solicitari de receptie pentru lucrari executate cu Terti*

Pentru această categorie se monitorizează perioada dintre solicitarea recepției și recepția efectuată, care nu trebuie să depășească 1 săptămână (5 zile lucrătoare).

Au fost realizate **36 recepții** ale lucrărilor de bransamente și/sau racorduri realizate cu Terti, din cele **44** lucrări realizate de terti, în maxim 5 zile lucrătoare. Pentru celelalte 8 lucrări nu s-a solicitat recepție în perioada de monitorizare, drept pentru care acestea nu pot fi încadrate la neconformități.

Dupa verificarea fiecărei categorii monitorizate, s-a constatat că toate datele din baza de date transmisă la AMRSP, în legătură cu Evaluarea Continuuării Conformității pentru Nivelul de Serviciu C2, coincid cu cele din Dosarele Naveta. De asemenea informațiile prezentate în baza de date și în tabelul rezumativ respectă instrucțiunile din Decizia Consiliului Executiv ARBAC nr. 23/2003 și ale deciziei Consiliului Executiv ARBAC nr.23/2004.

### - Analiza Excluderilor Admisibile

Din totalul de **345 de solicitări de proiecte** privind de executia bransamente apa și/ sau racorduri canal, SC Apa Nova Bucuresti SA a propus și trimis spre aprobarea la AMRSP un număr de **71** cazuri de Excluderi Admisibile.

Cele 71 de propuneri de Excluderi Admisibile au fost încadrate astfel:

- **64 cazuri** cod C2-EA1 – *Autorizatii de Construire/avize solicitate si neeliberate sau avize nefavorabile*
- **1 caz** cod C2-EA12 - *strada modernizata*
- **1 caz** cod C2-EA13 - *Nepermiterea accesului de catre terti*
- **5 cazuri** cod C2-EA14 – *din care renuntare la executarea lucrării*

Excluderile au fost solicitate datorită neobținerii Autorizației de Construire sau a avizelor. Neobținerea „permiselor” de executie a lucrărilor nu s-a datorat vreunei deficiențe a SC Apa Nova Bucuresti SA intrucat documentatia a fost depusa la timp, ci a întârzierilor răspunsurilor din partea Administrației Locale sau a furnizorilor de utilități.

Ținând seama că pentru cele **64** de cazuri de tipul EA1, nu a fost culpa din partea Concesionarului, AMRSP a considerat că aceste cazuri constituie evenimente independente de voința SC Apa Nova Bucuresti SA, propunându-se astfel aprobarea excluderii perioadei până la împlinirea celor 3 luni care ar fi dovedit finalizarea lucrării. Finalizarea lucrărilor va fi verificată însă o dată cu informațiile primite pentru raportul anual (asa cum s-a făcut și pentru solicitările asemănătoare din perioada anterioară).

Pentru cele **7** cazuri cod EA12, EA13 și EA14 s-au verificat documentele care atestă renunțarea potențialului client la executia lucrărilor, sau refuzul acordării accesului la realizarea lucrărilor, propunându-se aprobarea acestora intrucat nu exista culpa din cauza SC Apa Nova Bucuresti SA.

### - Evaluare AMRSP

În baza informațiilor primite de la SC Apa Nova Bucuresti SA și a considerentelor de mai sus, evaluarea NS C2 a fost făcută pe baza tipurilor de cerințe din Contractul de Concesiune, astfel:

- *pentru bransamente apa și/sau racorduri canal la care s-a solicitat proiectarea* în maxim 3 săptămâni de la cerere s-au realizat **345** proiecte din totalul de **345**, conformitatea fiind astfel de **100%**, față de conformitatea prevăzută de Contractul de Concesiune de 99%;

$$\text{Conformitate NS C2} = \frac{\text{Nr. proiecte realizate în maxim 3 sapt}}{\text{Nr. total de solicitări de proiecte}} \times 100 = \frac{345}{345} \times 100 = 100\%$$

- *pentru bransamente apa și/sau racorduri canal executate în varianta “integral ANB”*, în mai puțin de 3 luni de la solicitare s-au realizat efectiv **76** de cazuri din totalul celor **147** de solicitări de executie cu SC Apa Nova Bucuresti SA, iar cele **71** care au rămas au fost aprobate ca Excluderi Admisibile, conformitatea fiind de **100%**, față de conformitatea prevăzută de Contractul de Concesiune de 99%;

$$\text{Conformitate NS C2} = \frac{\text{Nr. lucrări realizate în maxim 3 luni}}{\text{Nr. total de lucrări executate de ANB - EA}} \times 100 = \frac{76}{147 - 71} \times 100 = 100\%$$

- *pentru bransamente de apa și/sau racorduri canal pentru care s-a solicitat recepționarea lucrărilor de către ANB* în cel mult 7 zile de la solicitare, s-au realizat **36** recepții la termen din totalul de **44** de contracte de executie și de consultanță semnate de către clienții care au optat pentru executia lucrărilor cu terti (pentru 2 lucrări nu s-a solicitat recepție în perioada de evaluare), conformitatea fiind de **100%**, față de conformitatea prevăzută de Contractul de Concesiune de 99%.

$$\text{Conformitate NS C2} = \frac{\text{Nr. recepții efectuate în maxim 1 sapt}}{\text{Nr. total de solicitări de recepții}} \times 100 = \frac{36}{36} \times 100 = 100\%$$



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. 29/29.07.2016**.

#### - Evaluarea informatiilor aferente Nivelului de Serviciu C2 - continute in Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pe anul 2015

Avand in vedere prevederile Clauzei 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", AMRSP a analizat, verificat si evaluat informatiile aferente Nivelului de Serviciu C2 (baza de date si tabelul rezumativ), continute in **Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pe anul 2015** (nr.16117779/23.06.2016).

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

Informatiile transmise de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual sunt urmatoarele:

| Tipul solicitarii                          |                                                  | Nr. total solicitari | Excluderi Admisibile | Interval de timp | NS realizat [%] | NSO [%] |
|--------------------------------------------|--------------------------------------------------|----------------------|----------------------|------------------|-----------------|---------|
| Executie bransament si/sau racord cu ANB   |                                                  | 128                  | 75                   | < 3 luni         | 100             | 99      |
| Executie bransament si/sau racord cu terti | Proiectare bransament si/sau racord de catre ANB | 207                  | 0                    | ≤ 3 saptamani    | 100             | 99      |
|                                            | Receptie bransament si/sau racord de catre ANB   | 44                   | 0                    | ≤ 1 saptamana    | 100             | 99      |

Raportul anual S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru perioada **01.01.2015 ÷ 31.12.2015**, contine informatii sub forma unui tabel rezumativ, precum si o baza de date in format electronic.

In perioada 01.01.2015 - 31.12.2015 au fost inregistrate un numar total de 335 solicitari de realizare bransamente si racorduri. Din totalul de 335 se identifica urmatoarele:

- **128** de cazuri in care potentialul client a optat si pentru realizarea efectiva a lucrarilor de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A.;
- **44** cazuri in care (dupa realizarea proiectelor de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A.) potentialul client a optat pentru realizarea efectiva a lucrarilor de catre terte persoane (persoane juridice abilitate pentru acest gen de lucrari);
- **44** receptii realizate in maxim 7 zile pentru lucrarile executate de terti
- **163** de cazuri in care dupa realizarea proiectului potentialul client a renuntat la executie

#### - Verificari 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 nu trebuie sa depaseasca 15 zile.

S-au realizat 335 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.

S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a realizat efectiv **53** 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 **44** receptii ale lucrarilor de bransamente si/sau racorduri realizate cu Terti, in maxim 5 zile lucratoare, neconstatandu-se neconformitati.

#### - Excluderi Admisibile

Din cele **335 de solicitari** la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. de executie bransamente apa si/ sau racorduri canal, AMRSP a constatat ca exista o solicitare din partea S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. de a incadra si aproba in categoria Excluderi Admisibile un numar de **75** cazuri, astfel:

- **34** cazuri, cod C2-EA1 Autorizatia de Construire neeliberata
- **37** cazuri, cod C2 – EA1 Avize neeliberate (amplasament, furnizori utilitati...)
- **3** cazuri, tip C2- EA14 renuntari

- **1 caz renuntare client la realizarea proiectului**

Din analiza celor 71 cazuri de Excludere Admisibila de tipul EA1, a reiesit faptul ca neobtinerea autorizatiilor/avizelor nu s-a datorat vreunei deficiente a S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. intrucat documentatia a fost depusa la timp, fara insa sa se primeasca raspuns din partea Administratiei Locale in timpul util.

Exista un numar de 10 cazuri in care documentatia clientului nu a fost completa, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. neprimind in perioada de evaluare completarile necesare finalizarii lucrarilor.

- **Evaluare AMRSP**

In baza informatiilor primite de la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. 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 242 proiecte din totalul de 242 solicitari, conformitatea fiind astfel de **100%**, fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de 99%;

$$\text{Conformitate NS C2} = \frac{\text{Nr. proiecte realizate in maxim 3 sapt}}{\text{Nr. total de solicitari de proiecte}} \times 100 = \frac{242}{242} \times 100 = 100\%$$

- *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 51 de lucrari din cele 72 care au avut initial solicitari, iar cele 21 care au ramas au fost aprobate ca EA, conformitatea fiind de **100%**, fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de 99%;

$$\text{Conformitate NS C2} = \frac{\text{Nr. lucrari realizate in maxim 3 luni}}{\text{Nr. total de lucrari executate de ANB - EA}} \times 100 = \frac{51}{51 + 21} \times 100 = 100\%$$

- *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 31 receptii la termen din totalul de 36 de contracte de executie si de consultanta semnate de catre clientii care au optat pentru executia lucrilor cu terti, intrucat numai 31 au solicitat receptii in perioada de evaluare, conformitatea fiind de **100%**, fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de 99%.

$$\text{Conformitate NS C2} = \frac{\text{Nr. receptii efectuate in maxim 1 sapt}}{\text{Nr. total de solicitari de receptii}} \times 100 = \frac{31}{31} \times 100 = 100\%$$

si arata faptul ca si pentru alta perioada de 12 luni respectiv 01.01.2015 ÷ 31.12.2015 diferita de cea de la Evaluarea Continuarii Conformitatii, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. asigura pentru **Nivelul de Serviciu C2 - Timpul de realizare de noi bransamente la reseaua de apa si racorduri la canalizare**, o calitate a serviciului peste Standardul Obiectiv (99%).