

MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU C2 – Timpul de realizare de noi bransamente la conductele de apa potabila si / racorduri la canalizare
2017 – 2018

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, 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. 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)”.
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 (31.05.2017 - 31.05.2018)

Monitorizarea și Evaluarea Nivelului de Serviciu C2 în perioada 31.05.2017 - 31.05.2018 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.17165432/17.07.2017) pentru perioada 28.06.2016 ÷ 27.06.2017
- verificarea și evaluarea informațiilor prezentate de S.C. Apa Nova București S.A. în cadrul raportului anual (nr. 17148551/26.06.2017) pentru perioada 01.01.2016 ÷ 31.12.2016

Pentru cele două perioade (28.06.2016 ÷ 27.06.2017 și 01.01.2016 - 31.12.2016), 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. 41/19.11.2003 – 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. 23/ 25.03.2003 - 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 28.06.2016 ÷ 27.06.2017

- 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.17165432/17.07.2017) sunt urmatoarele:

Tipul solicitarii		Nr. total solicitari	Excluderi Admisibile	Interval de timp	NS realizat [%]		NSO [%]
					numeric	%	
Executie bransament si/sau racord cu ANB		155	77	≤ 3 luni	78	100	99
				>3 luni	0	-	1
Executie bransament si/sau racord cu terti	Proiectare bransament si/sau racord de catre ANB	249	0	≤ 3 saptamani	249	100	99
				> 3 saptamani	0	-	1
	Receptie bransament si/sau racord de catre ANB	46	0	≤ 1 saptamana	46	100	99
				>1 saptamana	0	-	1

Raportul S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru perioada de evaluare 28.06.2016 ÷ 27.06.2017, 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 404 solicitari de realizare de proiecte pentru bransamente si/sau racorduri:

- pentru 155 s-a solicitat executie cu SC Apa Nova Bucuresti SA;
- pentru 56 s-a solicitat executie cu terti;
- pentru 193 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. 17165432/17.07.2017, 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 404 inregistrari, responsabilul cu monitorizarea NS C2 din cadrul AMRSP, a selectat spre verificare un numar de 39 de dosare naveta, solicitand Concesionarului copii ale documentelor reprezentative pentru 39 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 Serviciul Gestiunea Contractului de Concesiune cat si la sediul AMRSP, constatandu-se urmatoarele:

- Au fost realizate 404 proiecte de bransamente si/sau racorduri, in maxim 21 zile de la solicitare, pentru toate cele 404 de solicitari
- 155 de potentiali clienti au optat pentru realizarea efectiva a lucrarilor cu S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. Dintre cele 155 de solicitari s-au realizat efectiv un numar de 78 lucrari (din care 22 executie bransament, 9 executie racord, 47 executie bransament+racord). Pentru restul de 77 solicitari, lucrarile nu s-au putut finaliza de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., intrucat:
 - pentru 20 de solicitari nu s-au obtinut avize de la autoritati sau furnizori utilitati (printre care: 5 culte, 4 amplasament, 3 PMB-medi, 2 RADET-Enel- Telekom);
 - pentru 56 nu s-au obtinut Autorizatii de Construire in termenul de incadrare in perioada de evaluare
 - pentru 1 solicitare clientul a solicitat amanarea executiei.
- 56 potentiali clienti au optat pentru executia lucrarilor cu Terti (persoane juridice abilitate pentru acest gen de lucrari), iar pentru 46 lucrari s-a solicitat si realizat receptia finala in maxim 7 zile de la solicitare, in celelalte 10 cazuri nu s-au solicitat receptii
- 193 potentiali clienti nu au mai solicitat executia lucrarilor nici cu ANB nici cu terti

Din cele 39 de dosare naveta verificate s-au solicitat si obtinut copii dupa urmatoarele:

- 14 dosare naveta din categoria executie bransament si/sau racord cu ANB
- 5 dosare naveta din categoria executie bransament si/sau racord cu Terti
- 7 dosare naveta pentru executie nesolicitata
- 13 dosare naveta pentru propunerile de Excluderi Admisibile (12 pentru „Autorizatie de Construire” sau avize neeliberate, 1 pentru solicitarea de amanarea catre client a executiei

Nu s-au constatat neconformitati intre timpii raportati si informatiile existente in documentele obtinute de la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., 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 **404 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 aceasta categorie se monitorizeaza durata de la primirea cererii de la potentialul client pentru realizarea proiectului si receptia lucrarii, care nu trebuie sa depaseasca 3 luni.

S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a realizat efectiv **78 lucrari** de bransamente si/sau racorduri de canalizare în maxim 90 de zile, dintr-un total de **155** solicitari. Pentru restul de **77** solicitari nu s-au obtinut în timp avize, acorduri sau autorizatie de construire, nefiind culpa S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., astfel ca executia nu s-a putut realiza.

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 **46 receptii** ale lucrarilor de bransamente si/sau racorduri realizate cu Terti, din cele **56** lucrari realizate de terti, în maxim 5 zile lucratoare. Pentru celelalte 10 lucrari nu s-a solicitat receptie în perioada de monitorizare, drept pentru care acestea nu pot fi încadrate la neconformități.

Dupa verificarea fiecarei categorii monitorizate, s-a constatat ca toate datele din baza de date transmisa la AMRSP, în legatura cu Evaluarea Continuarii Conformitatii pentru Nivelul de Serviciu C2, coincid cu cele din Dosarele Naveta. De asemenea informatiile prezentate în baza de date si în tabelul rezumativ respecta instructiunile din Decizia Consiliului Executiv ARBAC nr. 41/2003 si ale Deciziei Consiliului Executiv ARBAC nr.23/2004.

- Analiza Excluderilor Admisibile

Din totalul de **404 de solicitari de proiecte** privind de executia bransamente apa si/ sau racorduri canal, SC Apa Nova Bucuresti SA a propus si trimis spre aprobarea la AMRSP un numar de **77** cazuri de Excluderi Admisibile.

Cele **77** de propuneri de Excluderi Admisibile au fost încadrate astfel:

- **76 cazuri cod C2-EA1** – *Autorizatii de Construire/avize solicitate si neeliberate sau avize nefavorabile;*
- **1 cazuri cod C2-EA14** – *din care renuntare la executarea lucrarii.*

Din analiza celor **76** cazuri propuse de Excludere Admisibile de tipul EA1, a rezultat ca pentru toate acestea au fost solicitate datorita neobtinerii Autorizatiei de Construire sau a avizelor. Neobtinerea „permiselor” de executie a lucrarilor nu s-a datorat vreunei deficiente a S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. intrucat documentatia a fost depusa la timp, ci a intarzierilor raspunsurilor din partea Administratiei Locale sau a furnizorilor de utilitati.

Tinand seama ca pentru cele **76** de cazuri de tipul EA1, nu a fost culpa din partea Concesionarului, AMRSP a considerat ca aceste cazuri constituie evenimente independente de vointa S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., propunându-se astfel aprobarea excluderii perioadei până la împlinirea celor 3 luni care ar fi dovedit finalizarea lucrarii. Finalizarea lucrarilor va fi verificata însa o data cu informatiile primite pentru raportul anual (asa cum s-a facut si pentru solicitarile asemenatoare din perioada anterioara).

Pentru cazul cod EA14 s-au verificat documentele care atesta renuntarea potentialului client la executia lucrarilor, propundu-se aprobarea acestuia intrucat nu exista culpa din cauza S.C. Apa Nova Bucuresti S.A.

- Evaluare AMRSP

În baza informatiilor primite de la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. si a considerentelor de mai sus, evaluarea NS C2 a fost facuta pe baza tipurilor de cerinte din Contractul de Concesiune, astfel:

- *pentru bransamente apa si/sau racorduri canal la care s-a solicitat proiectarea* în maxim 3 saptamani de la cerere s-au realizat **404** proiecte din totalul de **404**, conformitatea fiind astfel de **100%**, fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de 99%;

$$\text{Conformitate NS C2} = \frac{\text{Nr. proiecte realizate în maxim 3 sapt}}{\text{Nr. total de solicitari de proiecte}} \times 100 = \frac{404}{404} \times 100 = 100\%$$

- *pentru bransamente apa si/sau racorduri canal executate în varianta "integral ANB"*, în mai puțin de 3 luni de la solicitare s-au realizat efectiv **78** de cazuri din totalul celor **155** de solicitari de executie cu SC Apa Nova Bucuresti SA, iar cele **77** care au ramas au fost aprobate ca Excluderi Admisibile, conformitatea fiind de **100%**, fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de 99%;

$$\text{Conformitate NS C2} = \frac{\text{Nr. lucrari realizate în maxim 3 luni}}{\text{Nr. total de lucrari executate de ANB - EA}} \times 100 = \frac{78}{155 - 77} \times 100 = 100\%$$

- *pentru bransamente de apa si/sau racorduri canal pentru care s-a solicitat receptionarea lucrarilor de catre ANB* în cel mult 7 zile de la solicitare, s-au realizat **46** receptii la termen din totalul de **56** de contracte de executie si de consultanta semnate de catre clientii care au optat pentru executia lucrilor cu terti (pentru 2 lucrari nu s-a solicitat receptie în perioada de evaluare), conformitatea fiind de **100%**, fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de 99%.

$$\text{Conformitate NS C2} = \frac{\text{Nr. receptii efectuate în maxim 1 sapt}}{\text{Nr. total de solicitari de receptii}} \times 100 = \frac{46}{46} \times 100 = 100\%$$

Rezultatul arata ca S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. si-a respectat obligatiile contractuale în ceea ce priveste indeplinirea conformitatii, fapt ce a fost certificat de Consiliul Executiv al AMRSP prin **Decizia nr. 25/28.07.2017**.

- Evaluarea informatiilor aferente Nivelului de Serviciu C2 - continute in Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pe anul 2016

Avand in vedere prevederile Clauzei 16.3 din Actul Additional 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 2016** (nr.17148551/26.06.2017).

- 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		134	83	< 3 luni	100	99
Executie bransament si/sau racord cu terti	Proiectare bransament si/sau racord de catre ANB	197	0	≤ 3 saptamani	100	99
	Receptie bransament si/sau racord de catre ANB	38	0	≤ 1 saptamana	100	99

Raportul anual S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru perioada **01.01.2016 ÷ 31.12.2016**, contine informatii sub forma unui tabel rezumativ, precum si o baza de date in format electronic.

In perioada **01.01.2016 - 31.12.2016** au fost inregistrate un numar total de **331** solicitari de realizare bransamente si racorduri. Din totalul de **331** se identifica urmatoarele:

- **134** de cazuri in care potentialul client a optat si pentru realizarea efectiva a lucrarilor de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A.;
- **45** 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);
- **38** receptii realizate in maxim 7 zile pentru lucrarile executate de terti
- **152** 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 **331** 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 **51** 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 **38** receptii ale lucrarilor de bransamente si/sau racorduri realizate cu Terti, in maxim 5 zile lucratoare, neconstatandu-se neconformitati.

- Excluderi Admisibile

Din cele **331 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 **83** cazuri, astfel:

- **39** cazuri, cod C2-EA1 Autorizatia de Construire neeliberata
- **41** cazuri, cod C2 – EA1 Avize neeliberate (amplasament, furnizori utilitati...)
- **2** cazuri, tip C2- EA14 renuntari
- **1** caz, tip EA13 - nepermite acces la bucla de masura

Din analiza celor 80 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.

- 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 331 proiecte din totalul de 331 solicitari, conformitatea fiind astfel de **100%**, fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de 99%;

$$\text{Conformitate NS C2} = \frac{\text{Nr. proiecte realizate in maxim 3 sapt}}{\text{Nr. total de solicitari de proiecte}} \times 100 = \frac{331}{331} \times 100 = 100\%$$

- *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 134 solicitari, diferenta de 83 fiind Excluderi Admisibile aprobate, conformitatea fiind de **100%**, fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de 99%;

$$\text{Conformitate NS C2} = \frac{\text{Nr. lucrari realizate in maxim 3 luni}}{\text{Nr. total de lucrari executate de ANB - EA}} \times 100 = \frac{51}{134 - 83} \times 100 = 100\%$$

- *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 38 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 38 au solicitat receptii in perioada de evaluare, conformitatea fiind de **100%**, fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de 99%.

$$\text{Conformitate NS C2} = \frac{\text{Nr. receptii efectuate in maxim 1 sapt}}{\text{Nr. total de solicitari de receptii}} \times 100 = \frac{38}{38} \times 100 = 100\%$$

si arata faptul ca si pentru alta perioada de 12 luni respectiv 01.01.2016 ÷ 31.12.2016 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%).