

MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU C2 – Timpul de realizare de noi bransamente la conductele de apa potabila si / racorduri la canalizare
2020 – 2021

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 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 ȘI 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 (31.05.2020 - 31.05.2021)**

Monitorizarea și Evaluarea Nivelului de Serviciu C2 în perioada **31.05.2020 - 31.05.2021** 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 Continutării Conformității (nr. 20063299/03.07.2020) pentru perioada **28.06.2019 ÷ 27.06.2020**
- Verificarea și evaluarea informațiilor prezentate de S.C. Apa Nova București S.A. în cadrul Raportului Anual (nr. 19052003/05.06.2019) pentru perioada **01.01.2019 ÷ 31.12.2019**
- Corespondența încadrării informațiilor prezentate în prevederile reglementărilor emise de Autoritatea de Reglementare Tehnică a Concesiunii, și anume 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 și Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 23/ 25.03.2004 - Privind aprobarea formatului tabelului rezumativ pentru indicatorul C2 – Timpul de realizare de noi bransamente și / sau racorduri

- **Evaluarea Continuarii Conformitatii (ECC) Nivelului de Serviciu C2 pentru perioada 28.06.2019 ÷ 27.06.2020**

- **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. 20063299/03.07.2020) sunt urmatoarele:

Tipul solicitarii		Nr. total solicitari	Excluderi Admisibile (EA)	Intervalul de timp	NS realizat [%]		NSO [%]	Neconf. cu NSO
					numeric	%		%
1		2	3	4	5	6	7	8
Executie bransament si/sau racord cu ANB		189	127	≤ 3 luni	62	100	99	0
				>3 luni	0	-	1	0
Executie bransament si/sau racord cu terti	Proiectare bransament si/sau racord de catre ANB	326	0	≤ 3 saptamani	326	100		
				> 3 saptamani	0	-		
	Receptie bransament si/sau racord de catre ANB	56	0	≤ 1 saptamana	56	100		
				>1 saptamana	0	-		

- **Verificari AMRSP**

Au fost verificate informatiile continute in baza de date si in tabelul rezumativ din cadrul Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii nr. 20063299/03.07.2020 transmis de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A.

Au fost luate in considerare informatiile transmise de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., precum si cele obtinute de reprezentantul AMRSP in timpul inspectiilor efectuate in iulie 2020, la Serviciul Gestiunea Contractului de Concesiune.

Din baza de date in format electronic prezentata de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a rezultat ca dintr-un total de **515** solicitari de realizare de proiecte pentru bransamente si/sau racorduri:

- pentru **189** solicitari s-a solicitat executie cu S.C. Apa Nova Bucuresti S.A.
- pentru **83** solicitari s-a solicitat executie cu terti
- pentru **243** solicitari nu s-a solicitat executia

Din cele **515** solicitari de realizare bransamente si racorduri, au fost selectate si verificate un numar de **28** de dosare naveta. Pentru acestea s-au solicitat si obtinut de la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. copii ale documentelor reprezentative 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 si la sediul AMRSP, constatandu-se urmatoarele:

- din cele **515** solicitari proiecte de bransamente si/sau racorduri s-au realizat in maxim 3 saptamani de la solicitare toate cele **515** de solicitari
- **189** potentiali clienti au optat pentru realizarea efectiva a lucrarilor cu S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. Dintre cele **189** de solicitari s-au realizat efectiv un numar de **62** lucrari (din care **16** executie bransament, **10** executie racord, **36** executie bransament+racord).
Pentru restul de **127** solicitari, lucrarile nu s-au putut finaliza de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., intrucat:
 - pentru **70** de solicitari nu s-au obtinut avize de la autoritati sau furnizori utilitati;
 - pentru **55** nu s-au obtinut Autorizatii de Construire in termenul de incadrare in perioada de evaluare;
 - pentru **2** solicitari potentialii clienti au renuntat la executie (1 caz), au comunicat ca realizeaza lucrarea cu forte proprii (1 caz)
- **83** potentiali clienti au optat pentru executia lucrarilor cu Terti (persoane juridice abilitate pentru acest gen de lucrari), iar pentru **56** lucrari s-a solicitat si realizat receptia finala in maxim 1 saptamana la solicitare, in celelalte **27** cazuri nu s-au solicitat receptii
- **243** potentiali clienti nu au mai solicitat executia lucrarilor nici cu ANB nici cu terti

Pentru cele **28** de dosare naveta verificate, s-au solicitat si obtinut copii dupa urmatoarele, astfel:

- **5** dosare naveta din categoria executie bransament si/sau racord cu ANB
- **7** dosare naveta din categoria executie bransament si/sau racord cu Terti
- **4** dosare naveta pentru executie nesolicitata
- **12** dosare naveta pentru propunerile de Excluderi Admisibile

- **Excluderi Admisibile**

Din totalul de **515** de solicitari de proiecte privind executia de bransamente apa si/ sau racorduri canal, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a propus spre aprobarea la AMRSP un numar de **127** cazuri de Excluderi Admisibile.

Cele **127** de propuneri de Excluderi Admisibile au fost incadrate astfel:

- **125** cazuri cod C2-EA1 – Autorizatii de Construire/avize solicitate si neeliberate sau solicitari de documente expirate;

2 cazuri cod C2-EA14 – renuntare la executarea lucrării sau realizări cu forta proprie.

Pentru cele **125** propuneri de Excluderi Admisibile cod C2-EA1, neobținerea Autorizației de Construire sau a avizelor necesare executiei lucrărilor nu s-au datorat vreunei deficiențe a S.C. Apa Nova București S.A. intrucat documentatiile au fost depuse la timp, astfel AMRSP a aprobat cele 125 Excluderi Admisibile.

Pentru cazul celor **2** solicitari cod EA14 după verificarea documentelor justificative prin care se atesta cele specificate în baza de date, respectiv renunțare client la executie sau executiei în regie proprie, AMRSP a aprobat propunerile S.C. Apa Nova București S.A.

- Rezultatul evaluării AMRSP

În baza informațiilor primite de la S.C. Apa Nova București S.A. 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*, s-au realizat **515** proiecte în maxim 3 săptămâni de la cerere, din totalul de **515**, conformitatea fiind astfel de **100%**, față de conformitatea prevăzută de Contractul de Concesiune de 99%;

$$\text{Conformitate NS C2} = \frac{\text{Nr. proiecte realizate în maxim 3 sapt}}{\text{Nr. total de solicitari de proiecte}} \times 100 = \frac{515}{515} \times 100 = 100\%$$

- *pentru bransamente apa și/sau racorduri canal executate în varianta "integral ANB"*, s-au realizat efectiv **62** de proiecte în mai puțin de 3 luni de la solicitare din totalul celor **189** de solicitări de executie cu S.C. Apa Nova București S.A., iar diferența de **127** care au rămas au fost aprobate ca Excluderi Admisibile (existând documente care să ateste că nerealizarea la termen nu a fost culpa S.C. Apa Nova București S.A.), conformitatea fiind de **100%**, față de conformitatea prevăzută de Contractul de Concesiune de 99%;

$$\text{Conformitate NS C2} = \frac{\text{Nr. lucrari realizate în maxim 3 luni}}{\text{Nr. total de lucrari executate de ANB - EA}} \times 100 = \frac{62}{189 - 127} \times 100 = 100\%$$

- *pentru bransamente de apa și/sau racorduri canal pentru care s-a solicitat recepționarea lucrărilor de către ANB*, s-au realizat **56** recepții la termen de 1 săptămână de la solicitare, din totalul de **83** de contracte de executie și de consultanță semnate de către clienții care au optat pentru executia lucrărilor cu terți (pentru 27 lucrări nu s-a solicitat recepție în perioada de evaluare), conformitatea fiind de **100%**, față de conformitatea prevăzută de Contractul de Concesiune de 99%.

$$\text{Conformitate NS C2} = \frac{\text{Nr. recepții efectuate în maxim 1 sapt}}{\text{Nr. total de solicitari de recepții}} \times 100 = \frac{56}{56} \times 100 = 100\%$$

Activitatea de monitorizare și evaluare a fost finalizată de AMRSP prin emiterea *Deciziei Consiliului Executiv AMRSP nr. 10/23.07.2020* care certifică faptul că S.C. Apa Nova București S.A. a respectat prevederile Contractului de Concesiune pentru Nivelul de Serviciu C2 - Timpul de realizare de noi bransamente la rețeaua de apă și racorduri la canalizare.

- Evaluarea informațiilor aferente Nivelului de Serviciu C2 - continute în Raportul Anual al S.C. Apa Nova București S.A. pe anul 2019

În conformitate cu prevederile:

- Clauzei 17.5.1 din Contractul de Concesiune "Concesionarul va depune anual, începând cu sfârșitul primului An Contractual, rapoarte scrise către Autoritatea de Reglementare Tehnică și Concedent, în termen de 2 (două) luni de la sfârșitul Anului Contractual respectiv,"

- Clauzei 17.5.2 din Contractul de Concesiune "Scopul Rapoartelor Anuale este acela de a face posibilă o evaluare a tuturor aspectelor activității Concesionarului în baza Contractului,"

- Clauzei 16.3 din Actul Adicional nr. 10 la Contractul de Concesiune "începând cu anul 2013, perioada avută în vedere pentru raportare va fi anul calendaristic, care va înlocui Anul Contractual. Astfel, Concesionarul va depune rapoarte scrise către Autoritatea de Reglementare Tehnică și Concedent, în maximum 30 de zile după aprobarea de către adunarea generală a acționarilor Concesionarului a situațiilor financiare anuale aferente exercitiului încheiat și a planului de afaceri și a bugetului de venituri și cheltuieli pentru exercitiul financiar în curs"

Raportul S.C. Apa Nova București S.A. pentru anul 2019 a fost transmis la AMRSP prin adresa nr. 20052032/27.05.2020.

- Informații prezentate de S.C. Apa Nova București S.A.

Informațiile transmise de S.C. Apa Nova București S.A. în cadrul Raportului Anual pentru anul 2019 sunt următoarele:

Tipul solicitării	Nr. total al solicitațiilor	Excluderi Admisibile (EA)	Intervalul de timp	NS realizat [%]	
	Numeric	Numeric		Numeric	%
1	2	3	4	5	6
Executie bransament și/sau racord	160	75	≤ 3 luni	100	99

cu ANB				> 3 luni	0	0
Executie bransament si/sau racord cu terti	Proiectare bransament si/sau racord de catre ANB	283	0	≤ 3 saptamani	100	99
				> 3 saptamani	0	0
	Receptie bransament si/sau racord de catre ANB	72		≤ 1 saptamana	100	99
				> 1 saptamana	0	0

- Verificari AMRSP

Verificarea si analiza informațiilor din Raportul Anual al S.C. Apa Nova București S.A. a constatat în:

- Analiza/evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual (nr. 20052032/17.05.2020) pentru perioada **01.01.2019 – 31.12.2019**

- Verificarea informatiilor din bazele de date prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual

- Verificarea informatiilor in documentele existente la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., efectuate cu ocazia vizitelor/inspectiilor, la locatiile Concesionarului

- Analiza și încadrarea evenimentelor propuse de S.C. Apa Nova București S.A. în categoria Excluderi Admisibile

Rezultatul analizei și verificărilor informațiilor aferente NS C2 - Timpul de realizare de noi bransamente la rețeaua de apă și racorduri la canalizare din Raportul Anual, arată faptul că pentru anul 2019, S.C. Apa Nova București S.A., a asigurat realizarea proiectelor, a execuției lucrărilor și a recepției acestora conform prevederilor Contractului de Concesiune.

- Medierea litigiilor privind realizarea de noi bransamente și/sau racorduri

În perioada 31.05.2020 - 31.05.2021 au fost înregistrate la AMRSP un număr de **11** reclamații ale clienților privind întârzierea lucrărilor pentru realizarea de noi bransamente și/sau racorduri de catre SC Apa Nova București SA.

La solicitarea AMRSP, SC Apa Nova București SA a transmis:

- Situația avizelor obligatorii precizate în cadrul Certificatelor de Urbanism, în cadrul cărora s-au precizat furnizorii de utilități, data depunerii documentației în vederea obținerii avizelor și data la care a fost eliberat documentul

- Cauze care au întârziat fie depunerea avizelor sau eliberarea acestora

- Precizări privind estimarea începerii lucrărilor

Cauzele întârzierilor în realizarea lucrărilor privind noi bransamente de apă și/sau racorduri de canal au fost:

- modificările Legii nr.50/1991 privind autorizarea executării lucrărilor de construcții, ce a condus la modificarea procedurii de eliberare a documentelor necesare acordurilor/autorizațiilor de execuție a lucrărilor (HCGMB nr. 275/2020 pentru aprobarea Normelor pentru avizarea, autorizarea, coordonarea și execuția lucrărilor de infrastructură tehnico - edilitară și stradală de pe teritoriul Municipiului București)

- măsurile impuse de autorități sau de furnizorii de utilitati pentru limitarea răspandirii virusului SARS-CoV-2

Petenții au fost informați în legătură cu demersurile întreprinse de AMRSP, acțiunile SC Apa Nova București SA, rezultatele verificărilor și a schimbărilor legislative care au influențat depunerea documentațiilor.