

MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU C2 – Timpul de realizare de noi bransamente la conductele de apa potabila si / racorduri la canalizare
2021 – 2022

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 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)”.
A

- **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 si Evaluarea Nivelului de Serviciu C2 (31.05.2021- 31.05.2022)**

Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu C2 în perioada **31.05.2021 - 31.05.2022** 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 Continuarii Conformității (nr. 21070557/9.07.2021) pentru perioada 28.06.2020 ÷ 27.06.2021
- Verificarea și evaluarea informațiilor prezentate de S.C. Apa Nova București S.A. în cadrul Raportului Anual (nr. 21054929/26.05.2021) pentru perioada 01.01.2020 ÷ 31.12.2020
- Verificarea corespondenței 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
 - 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

- 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. 21070557/9.07.2021) 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		202	72	≤ 3 luni	130	100	99	0
				> 3 luni	0	-	1	0
Executie bransament si/sau racord cu terti	Proiectare bransament si/sau racord de catre ANB	312	0	≤ 3 saptamani	312	100		
				> 3 saptamani	0	-		
	Receptie bransament si/sau racord de catre ANB	87	0	≤ 1 saptamana	87	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. 21070557/9.07.2021 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 aprilie si iulie 2021, la Directia Gestiunea Contractului de Concesiune.

Din baza de date in format electronic prezentata de SC Apa Nova bucuresti SA a rezultat ca dintr-un total de **514** solicitari de realizare de proiecte pentru bransamente si/sau racorduri:

- pentru **202** solicitari s-a solicitat executie cu SC Apa Nova Bucuresti SA
- pentru **175** solicitari s-a solicitat executie cu terti
- pentru **137** solicitari nu s-a solicitat executia

Din cele **514** solicitari de realizare bransamente si racorduri, au fost selectate si verificate un numar de **27** de dosare naveta, pentru acestea solicitand la SC Apa Nova Bucuresti SA 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 Directia Gestiunea Contractului de Concesiune cat si la sediul AMRSP.

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

In urma verificarilor s-au constatat urmatoarele:

- Din cele **514** solicitari proiecte de bransamente si/sau racorduri s-au realizat in maxim 3 saptamani de la solicitare toate cele **514** de solicitari
- **202** potentiali clienti au optat pentru realizarea efectiva a lucrarilor cu S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., realizandu-se efectiv un numar de **130** lucrari (din care **43** executie bransament, **16** executie racord, **71** executie bransament+racord).
Pentru restul de **72** solicitari, lucrarile nu s-au putut finaliza de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., intrucat:
 - pentru **68** de solicitari nu s-au obtinut avize si autorizatii de la autoritati sau furnizori utilitati;
 - pentru **3** solicitari potentialii clienti fie au renuntat la executie
 - pentru **1** solicitare clientul nu a permis accesul pentru executarea lucrarilor
- **137** potentiali clienti au optat pentru executia lucrarilor cu Terti (persoane juridice abilitate pentru acest gen de lucrari), iar pentru **87** lucrari s-a solicitat si realizat receptia finala in maxim 1 saptamana la solicitare, in celelalte **50** cazuri nu s-au solicitat receptii
- **175** potentiali clienti nu au mai solicitat executia lucrarilor nici cu ANB nici cu terti

- Excluderi Admisibile

Din totalul de **514** 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 **72** cazuri de Excluderi Admisibile.

Cele **72** de propuneri de Excluderi Admisibile au fost incadrate astfel:

- **68** cazuri cod C2-EA1 – Autorizatii de Construire/avize solicitate si neeliberate sau solicitari de documente expirate;
- **3** cazuri cod C2-EA14 – renuntare la executarea lucrarii sau realizari cu forta proprie
- **1** caz cod CE - EA 13 - nepermitere acces

Din analiza celor **68** cazuri propuse de Excludere Admisibila de tipul EA1, a rezultat ca neobtinerea Autorizatiei de Construire sau a avizelor necesare executiei lucrarilor nu s-au datorat vreunei deficiente a S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. intrucat documentatia a fost depusa la timp, ci a intarzierilor raspunsurilor din partea autoritatilor sau a furnizorilor de utilitati.

Tinand seama ca pentru cele **68** 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., propunand spre aprobare excluderea perioadei pana la implinirea celor 3 luni care ar fi dovedit finalizarea lucrarii. Finalizarea lucrarilor va fi verificata insa o data cu informatiile primite pentru raportul anual (asa cum s-a facut si pentru solicitarile asemenatoare din perioada anterioara).

Pentru cele **3** solicitari cod EA14 si pentru solicitarea incadrata cu EA 13, s-au verificat documentele care atesta cele specificate (renuntare client la executie sau nepermiterea accesului), propunandu-se spre aprobare toate cele **4**, intrucat nu s-a identificat culpa S.C. Apa Nova Bucuresti S.A.

- **Rezultatul evaluarii AMRSP**

- *pentru bransamente apa si/sau racorduri canal la care s-a solicitat proiectarea*, s-au realizat **514** proiecte in maxim 3 saptamani de la cerere, din totalul de **514**, conformitatea fiind astfel de **100%**, fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de 99%;

$$\text{Conformitate NS C2} = \frac{\text{Nr. proiecte realizate in maxim 3 sapt}}{\text{Nr. total de solicitari de proiecte}} \times 100 = \frac{514}{514} \times 100 = 100\%$$

- *pentru bransamente apa si/sau racorduri canal executate in varianta "integral ANB"*, s-au realizat efectiv **130** de proiecte in mai putin de 3 luni de la solicitare din totalul celor **202** de solicitari de executie cu SC Apa Nova Bucuresti SA, iar diferenta de **72** care au ramas au fost aprobate ca Excluderi Admisibile (existand documente care sa ateste ca nerealizarea la termen nu a fost culpa SC Apa Nova Bucuresti SA), conformitatea fiind de **100%**, fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de 99%;

$$\text{Conformitate NS C2} = \frac{\text{Nr. lucrari realizate in maxim 3 luni}}{\text{Nr. total de lucrari executate de ANB - EA}} \times 100 = \frac{130}{202 - 72} \times 100 = 100\%$$

- *pentru bransamente de apa si/sau racorduri canal pentru care s-a solicitat receptionarea lucrarilor de catre ANB*, s-au realizat **87** receptii la termen de 1 saptamana de la solicitare, din totalul de **137** de contracte de executie si de consultanta semnate de catre clientii care au optat pentru executia lucrilor cu terti (pentru 50 lucrari nu s-a solicitat receptie in perioada de evaluare), conformitatea fiind de **100%**, fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de 99%.

$$\text{Conformitate NS C2} = \frac{\text{Nr. receptii efectuate in maxim 1 sapt}}{\text{Nr. total de solicitari de receptii}} \times 100 = \frac{87}{87} \times 100 = 100\%$$

Activitatea de monitorizare și evaluare a fost finalizată de AMRSP prin emiterea *Deciziei Consiliului Executiv AMRSP nr. 7/28.07.2021* 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 informatiilor aferente Nivelului de Serviciu C2 - continute in Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pe anul 2020**

In conformitate cu prevederile:

- Clauzei 17.5.1 din Contractul de Concesiune "Concesionarul va depune anual, incepand cu sfarsitul primului An Contractual, rapoarte scrise catre Autoritatea de Reglementare Tehnica si Concedent, in termen de 2 (doua) luni de la sfarsitul Anului Contractual respectiv,"
 - Clauzei 17.5.2 din Contractul de Concesiune "Scopul Rapoartelor Anuale este acela de a face posibila o evaluare a tuturor aspectelor activitatii Concesionarului in baza Contractului,"
 - Clauzei 16.3 din Actul Aditional nr. 10 la Contractul de Concesiune "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"
- Raportul S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru anul 2020 a fost transmis la AMRSP prin adresa nr. 21054929/26.05.2021.

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

Informatiile transmise de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual pentru anul 2020 sunt urmatoarele:

Tipul solicitarii		Nr. total al solicitarilor	Excluderi Admisibile (EA)	Intervalul de timp	NS realizat [%]	
		Numeric	Numeric		Numeric	%
1		2	3	4	5	6
Executie bransament si/sau racord cu ANB		217	128	≤ 3 luni	89	99
				> 3 luni	0	0
Executie bransament si/sau racord cu terti	Proiectare bransament si/sau racord de catre ANB	358	0	≤ 3 saptamani	358	99
				> 3 saptamani	0	0
	Receptie bransament si/sau racord de catre ANB	100		≤ 1 saptamana	100	99
				> 1 saptamana	0	0

- Verificari AMRSP

Verificarea si analizarea informatiilor din Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a constat în:

- Analiza/evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual (nr.21054929/26.05.2021) pentru perioada **01.01.2020 ÷ 31.12.2020**
- 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 Bucuresti 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 2020, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., a asigurat realizarea proiectelor, a execuției lucrărilor și a recepției acestora conform prevederilor Contractului de Concesiune.