

MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU C2 – Timpul de realizare de noi bransamente la conductele de apa potabila si / racorduri la canalizare
2005 – 2006

I. PREVEDERI CONTRACTUALE

- Definitie

Timpul pentru a furniza bransamente noi la conducte de apa potabila si / sau racorduri de canalizare

- Formula de calcul

Raportul dintre solicitarile rezolvate in 3 luni si totalul solicitarilor, respectiv 3 saptamani sau 1 saptamana si totalul solicitarilor

- Termen limita de conformitate

Anul 3 de concesiune (17.11.2003)

Termenul Limita de Conformitate la care s-a realizat conformitatea NSO a fost 17.08.2004.

ARBAC a reevaluat inregistrările din baza de date si determina alte valori ale NS C2 mult diferite de cele calculate de ANB, motiv pentru care s-a emis Scrisoarea de Respingere a Conformitatii pentru NS C2, anexa la Decizia 33/28.10.2003.

In conformitate cu prevederile Contractului de Concesiune, ANB a predat, prin scrisoarea nr. 4294 / 06.07.2004, Raportul Initial de Conformitate pentru Nivelul de Serviciu C2 – Timpul de realizare de noi bransamente si / sau racorduri, impreuna cu baza de date in format electronic aferenta nivelului de serviciu pentru a patra perioada de evaluare initiala (a patra evaluare de EIC).

Au fost luate in calcul toate solicitarile de bransamente apa si / sau racorduri canal permise la ANB in perioada 27.12.2004 – 26.03.2004, si tratate in perioada 27.03.2004 – 26.06.2004.

*NSO a fost atins la in cea de a patra perioada de EIC, motiv pentru care s-a emis Scrisoarea de Certificare a Continuarii Conformitatii aprobata de Consiliul Executiv al ARBAC prin Decizia 37/28.07.2004. Conformitatea realizata a fost de **100%** fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de 99%.*

- Masurat prin:

Un registru tinut de concesionar care sa includa o baza de date detaliata

- Monitorizat prin:

In principal, ARBAC analizeaza rapoartele ANB si verifica acuratetea inregistrarii informatiilor din registrele bazelor de date ale ANB cu datele privind noile bransamentele si tabele rezumative pentru fiecare an de raportare

- Excluderi Admisibile (E.A.)

E.A. prevazute in Contractul de Concesiune (CC):

O cerere pentru bransament/racord nu va fi luata in considerare sub acest Nivel de Serviciu decat:

In cazul bransamentelor de apa potabila:

- exista o conducta de apa pana la 50 m de limita gospodariei;*
- sistemul de apa potabila are capacitate disponibila; sau in cazul racordurilor de canalizare;*
- exista un colector de canalizare pana la 50 m de limita gospodariei;*
- sistemul de canalizare are capacitate disponibila;*

Pentru bransamentele de apa potabila cat si pentru racordurile de canalizare, o cerere de conectare nu va fi luata in seama in baza acestui Nivel de Serviciu daca conexiunea ar necesita una din urmatoarele:

- ar trebui sa treaca pe un teren apartinand unei terte parti si permisiunea nu este obtinuta;*
- ar trebui sa treaca printr-un drum foarte aglomerat si nu se poate realiza inchiderea drumului in cadrul de timp solicitat;*
- ar trebui sa treaca pe sub o linie de tramvai;*
- ar trebui sa treaca pe sub alte retele importante de serviciu si devierea acestora ar fi necesara;*
- ar fi prea jos pentru a se putea conecta gravitational la sistemul existent (caz aplicabil doar pentru racordurile de canalizare).*

E.A. Suplimentare

ARBAC a aprobat prin Decizia nr.18/2002, EA suplimentare privind durate de intarziere a emiterii Autorizatiei de Constructie, precum si cu privire la intarzierea platii avansului pentru executia lucrarii.

Concesionarul a mai identificat pentru NS C2 alte tipuri de EA suplimentare si anume: Tip EA13 – drum blocat de terti si Tip EA 14 – Clienti clandestini / renuntari / amanari. Aceste tipuri de EA suplimentare se afla in analiza ARBAC in vederea aprobarii

- Nivel Standard Obiectiv (NSO)

Functie de cele doua variante prevazute in CC pentru care poate opta clientul, are urmatoarele valori::

- **99 %** din cazuri executie a bransamentului rezolvate in maxim 3 luni de la cerere, intreaga activitate fiind desfasurata de catre Concesionar;*
- **99 %** din cazuri executie a proiectului in maxim 3 saptamani de la primirea cererii si inspectarea lucrarilor executate de antreprenorul clientului la 1 saptamana de la primirea solicitarii, in cazul in care parti ale activitatii vor fi executate de altii.*

- Nivel Standard de Baza (NSB)

aprobat prin Decizia ARBAC nr. 18/2002:

- **20 %**, pentru furnizarea de servicii de proiectare in 3 saptamani de la primirea cererii din partea clientului, reprezentand raportul dintre solicitarile rezolvate in trei saptamani si totalul solicitarilor;
- **34 %**, pentru inspectarea lucrarilor executate de antreprenorul clientului la o saptamana de la primirea solicitarii, in cazul in care executia lucrarii este facuta de terti, reprezentand raportul dintre solicitarile rezolvate intr-o saptamana si totalul solicitarilor;
- **0%**, realizarea de noi legaturi (bransamente/racorduri) in decurs de 3 luni de la primirea cererii din partea clientului, in cazul in care intreaga activitate (avizare tehnica, obtinere avize si autorizatii, proiectare, executie si receptie) este desfasurata de catre concesiionar, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., reprezentand raportul dintre solicitarile rezolvate in 3 luni si totalul solicitarilor. La acest parametru se admite o excludere admisibila suplimentara fata de prevederile Contractului de Concesiune, in cazul in care timpul insumat de obtinere a tuturor avizelor si autorizatiilor, altele decat ale ANB, precum si timpul utilizat de client pentru plata avansului in vederea incheierii contractului de executie sau intarzierile la plata finala, depasesc perioada de 45 zile, cu conditia tinerii unui registru cu datele de solicitare si de obtinere a fiecarui aviz si/sau autorizatii (solicitarile avizelor si certificatului de urbanism imediat dupa plata a minim 50% din costurile lucrarii si a autorizatiei de construire imediat dupa finalizarea proiectului).

- Rapoarte ANB in anul 5 de concesiune

- Raport de Evaluare a Continuarii Conformitatii (ECC)

Pentru Evaluarea Continuarii Conformitatii au fost luate in calcul toate cererile utilizatorilor potentiali privind timpul de realizare de noi bransamente de apa si / sau racorduri canalizare inregistrate in perioada 28.03.2004 – 27.03.2005 si tratate in Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii 28.06.2004– 27.06.2005. In conformitate cu prevederile Contractului de Concesiune, ANB a predat, prin scrisoarea numarul 6155 / 06.07.2005, Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C2 – Timpul de realizare de noi bransamente apa si / sau racorduri canalizare

Raportul ANB prezinta pentru NS C2 urmatoarele valori:

- bransamente apa si / sau racorduri canal executate in varianta “integral ANB”: 100 %, fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de 99%
- bransamente apa si / sau racorduri canal solicitate a fi executate cu terti pentru care ANB a executat proiecte: 100 %, fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de 99% ;
- bransamente apa si / sau racorduri canal executate cu terti si pentru care s-a solicitat receptionarea lucrarilor: 82 solicitari

- Raportul Anual ANB anul 5 de concesiune

Perioada de evaluare pentru Raportul Anual ANB este 17.11.2004 – 16.11.2005, datele raportate de ANB sunt urmatoarele :

- executie bransament apa si/sau racord canal cu ANB =3 luni, 100 %;
- executie bransament apa si/sau racord canal cu ANB > 3 luni, 0 %;
- executie bransament apa si/sau racord canal cu terti: proiectare bransament apa si/sau racord canal de catre ANB 100%

- Monitorizare si evaluare ARBAC

- Evaluarea Continuarii Conformitatii (ECC)

a) Raportul ANB privind ECC a respectat formatul registrului bazelor de date prevazut in CC aprobat de ARBAC prin Decizia nr. 41/19.11.2003.

b) Din baza de date transmise de ANB s-au selectat aleator cateva Dosare Naveta, care s-au verificat la sediul ANB. Verificarea s-a realizat in modul urmator :

- s-a verificat un numar de Dosare Naveta ale caror lucrari au fost finalizate din punct de vedere al executiei cu ANB si fotocopiate cateva documente care atesta timpii de executie;

c) s-au verificat excluderile admisibile de tipul EA1 (avize si Autorizatii de Construire neeliberate) si fotocopiate cateva documente care atesta acest tip de excludere;

- s-au verificat si fotocopiat cererile de aviz tehnic si proiect, precum si avizele tehnice definitive pentru un anumit numar de Dosare Naveta;

d) La verificarile efectuate de ARBAC la sediul ANB, s-a constatat ca toate datele din baza de date transmisa la ARBAC, in legatura cu Evaluarea Continuarii Conformitatii pentru Nivelul de Serviciu C2, coincid cu cele din Dosarele Naveta verificate de responsabilul Nivelului de Serviciu C2.

- Numar total de solicitari bransamente apa si /sau racorduri canal: 706;

- Numar de solicitari de realizare de noi legaturi (bransamente apa / racorduri canal) in decurs de 3 luni de la primirea cererii din partea clientului, pentru care clientii au optat ca intreaga activitate sa fie desfasurata de catre Concesiionar (ANB):340 cereri, din care:

- 286 bransamente apa si / sau racorduri canal executate in mai putin de 3 luni de la solicitare; -- 54 bransamente apa si / sau racorduri, neexecutate in cadrul perioadei de evaluare si care sunt Excluderi Admisibile (EA) acceptate;
 - Numar de solicitari de realizare de noi bransamente apa si / sau racorduri canal pentru care clientii nu au optat ca intreaga activitate sa fie desfasurata de Concesionar (ANB):366 cereri, din care:
 - 254 cereri la care lucrarile de executie nu au fost incepute in perioada de evaluare de catre terti constructori;
 - 112 cereri la care lucrarile au fost executate cu terti constructori;
- Din cele 112 cereri cu lucrari executate de terti, 82 bransamente apa si / sau racorduri canal au fost finalizate si s-a solicitat receptionarea lor de catre antreprenorul clientului;
- e) In urma verificarii Raportului de Evaluare a Continuarii Coformitatii, Consiliul Executiv al ARBAC, prin Decizia nr. 25/26.07.2005, a aprobat Certificarea Coformitatii Nivelului de Serviciu C2 cu urmatoarele valori:
- **100 %** pentru lucrarile executate integral de ANB;
 - **100 %** pentru cele executate de terti si receptionate de ANB.

- Evaluarea NS C2 pentru anul 5 de concesiune

Prin scrisoarea nr. 1533 din 16.01.2006, ANB a transmis "Raportul Anual" pentru perioada 17.11.2004 – 16.11.2005. Din baza de date a ANB reiese ca sunt parcurse etapele de desfasurare in ordinea prezentata in Dosarul de informare a clientului.

- executie bransament apa si/sau racord canal cu ANB =3 luni, 100 %;
- executie bransament apa si/sau racord canal cu ANB > 3 luni 0 %;
- executie bransament apa si/sau racord canal cu terti: proiectare bransament apa si/sau racord canal de catre ANB 100%.

In anul 5 de concesiune, se constata respectarea Standardului Obiectiv, care a fost atins de Concesionar in anul 4 de concesiune.