

MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU D1 – Presiunea minima la bransament apa industrială 2024 – 2025

I. PREVEDERI CONTRACTUALE

- Definitie

Presiunea la bransamentul de apă industrială conform clauzelor prevăzute în "Contractul de furnizare apă industrială" încheiat cu fiecare agent economic

- Formula de calcul

Raportul dintre numărul de bransamente rezolvate în anul de raportare și numărul total de bransamente la sfârșitul anului de raportare.

$$NSD1 = \frac{\text{numărul de bransamente fara probleme de presiune}}{\text{numărul total de bransamente la sfârșitul anului de raportare}} \times 100$$

- Termen limita de conformitate

Primul Termen Limita de Conformitate este anul 5 de concesiune (17.11.2005). După această dată, pe toată durata concesiunii, dacă este realizată sau nu conformitatea, TLC se stabilește la 20 de zile numai după emiterea scrisorii de certificare

- Perioada de Evaluare

- Evaluarea Inițială trebuie efectuată pe o perioadă de 2 luni începând cu 27.07.2005 și până la data de 26.09.2005. Conform Contractului de Concesiune (art.1.2 Anexa III – Caietul de Sarcini) datele pe baza cărora se va face evaluarea conformității vor fi cele obținute în timpul unei perioade de evaluare continue, având durata de 2 luni (Perioada de Evaluare Inițială). O astfel de perioadă se încheie cu 50 de zile înainte de Termenul Limita de Conformitate, sau de Data Anterioară de Conformitate. Pe baza datelor înregistrate, Concesionarul va trebui să prezinte Autorității de Reglementare Tehnică cu cel puțin 40 de zile înainte de TLC raportul de Evaluare Inițială. Autoritatea are la dispoziție 20 de zile pentru a emite o scrisoare de Certificare a Conformității sau de respingere a acesteia.

- Continuarea Conformității se face, pe toată durata concesiunii, la intervale de 12 luni numai dacă s-a realizat conformitatea inițială. Datele folosite pentru evaluarea continuării conformității vor fi cele obținute în perioada de 12 luni ce începe în ziua următoare a ultimei zile a perioadei de evaluare. Predarea raportului de către Concesionar și emiterea scrisorii de către Autoritate se fac respectând aceleași termene limita de la Evaluarea Inițială

În conformitate cu clauza 18, din Actul Adicional nr.10 la Contractul de Concesiune, aprobat prin HCGMB 245/2013, „Partile convin că atât Concesionarul cât și Autoritatea de Reglementare Tehnică să aibă la dispoziție perioade identice, de câte 20 de zile, pentru realizarea rapoartelor și concluziilor solicitate, astfel:

18.1. În cadrul obligațiilor precizate în clauza 1.2 Evaluarea Inițială a Conformității, „Concesionarul va prezenta Autorității de Reglementare Tehnică un „Raport Inițial de Conformitate” cu cel puțin 30 de zile înainte de Termenul Limita de Conformitate sau de Data Anterioară de Conformitate, adică în interval de 20 de zile de la sfârșitul perioadei de evaluare inițială.”

18.2. În cadrul obligațiilor precizate în clauza 1.3 Evaluarea Continuării Conformității, „La sfârșitul fiecărei perioade de evaluare, Concesionarul va prezenta un „Raport de Continuare a Conformității” Autorității de Reglementare Tehnică, în interval de 20 de zile de la sfârșitul perioadei de evaluare, iar Autoritatea de Reglementare Tehnică va stabili conformitatea sau ne-conformitatea în termen de 20 de zile de la prezentarea raportului.”

- Masurare

Concesionarul înregistrează și întocmește rapoarte privind reclamațiile de presiune scăzută de la clienții. ANB va trebui să facă măsuratori ale presiunii la fiecare din punctele:

- la partea de bransament/contor a clientului;
- print-o referință de înlocuire a în arterele de distribuție adiacente.

Înregistrările din baza de date se țin de concesionar în conformitate cu formatul aprobat de ARBAC prin Decizia nr.28/2003. Rapoartele ANB conțin tabele rezumative prezentate în formatul aprobat prin Decizia ARBAC nr.29/2004

- Monitorizare

- Concesionarul înregistrează detaliile asupra Nivelului e Serviciu inferior standardului într-un registru. Registrul include o bază de date și un tabel rezumativ. Baza de date trebuie să includă:

- datele problemei;
- detalii ale persoanei/companiei care raportează problema,
- localizarea problemei,
- detalii ale problemei (cauza, acțiunea întreprinsă pentru a rezolva problema), - timp pentru a rezolva problema,
- numele persoanei care înregistrează

Baza de date trebuie ținută în format electronic și actualizată în urma unui incident. Exemplarele pe suport electronic/hartie trebuie puse la dispoziție pentru inspecție Autorității de Reglementare Tehnică

- Autoritatea de Reglementare Tehnică analizează rapoartele Concesionarului și verifică înregistrările din baza de date. Verificarile urmăresc identificarea zonei industriale afectate, cauza, acțiunea întreprinsă pentru a rezolva problema și timpul de rezolvare.

Informațiile sunt stocate, cumulate și transmise anual Autorității de Reglementare Tehnică, dar pe măsura ce sunt înregistrate sunt verificate periodic prin sondaj de către acesta.

- Excluderi Admisibile

Cazurile de presiune mai mici decat cele convenite cu Clientul in contractul de alimentare nu vor constitui nerealizari in raport cu Nivelul de Serviciu daca se datoreaza urmatoarelor imprejurari:

- Cereri anormale. Aceasta nu include varfuri zilnice sau saptamanale si ar trebui sa fie evenimente care nu apar mai des decat de 5 ori in timpul unui an;
- Intretinere planificata;
- Incidente de presiune mica de scurta durata, adica mai putin de 1 ora pe zi si care nu apare cu regularitate;
- Incidente exceptionale la echipamentele Concesionarului: explozii ale arterelor, defectiuni ale echipamentelor;
- Incidente exceptionale din cauza unei terte parti: pentru actiuni de stingere a incendiilor, alta actiune a unei terte parti.

- Nivel Standard Obiectiv (NSO)

100% din solicitarile clientilor rezolvate conform Contractului de furnizare apa

II. MONITORIZARE SI EVALUARE

- Nivel Standard de Baza (NSB)

aprobat prin Decizia ARBAC nr. 26/20.11.2002: 90%

- Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu D1 (31.05.2024 - 31.05.2025)

Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu D1 in perioada 31.05.2024 ÷ 31.05.2025 de catre AMRSP a constat in:

⇒ Verificarea si evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii (nr. 24089253/11.10.2024) pentru perioada 28.09.2023 ÷ 27.09.2024, in vederea Certificarii Continuarii Conformitatii

⇒ Analizarea si verificarea informatiilor aferente Nivelului de Serviciu D1, prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual (nr.24050514/10.06.2024) pentru perioada 01.01 ÷ 31.12.2023

⇒ Verificarea corespondentei incadrarii informatiilor prezentate in prevederile reglementarilor emise de Autoritatea de Reglementare Tehnica a Concesiunii, si anume:

- Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 28/4.08.2003 – privind aprobarea formatului inregistrarilor bazei de date comune pentru indicatorii D1, D2

- Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 29/25.03.2004 – privind aprobarea formatului tabelului rezumativ pentru Nivelul de Serviciu D1 – Presiunea minima la bransament pentru apa industriala

- Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu D1 pentru perioada 28.09.2023-27.09.2024

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

Raportul de Evaluare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu D1 – Presiunea minima la bransament pentru apa industriala, transmis de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. cu scrisoarea nr.24089253/11.10.2024, cuprinde un tabel rezumativ si o baza de date in format electronic, cu informatii despre toate notificarile privind presiunea scazuta a apei industriale la bransamentul clientului inregistrate si tratate in perioada 28.09.2023 ÷ 27.09.2024.

Informatiile transmise de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. sunt urmatoarele:

Nr. crt.	Elemente ale Nivelului de Serviciu	NS realizat
1	Nr. total bransamente la inceputul anului de raportare	79
2	Nr. total de bransamente la sfarsitul anului de raportare	82
3	Nr. de bransamente cu probleme de presiune raportate in doua sau mai multe ocazii in anul de raportare	0
4	Nr. de bransamente rezolvate in anul de raportare	0
5	Nr.de bransamente unde nu a fost satisfacut NSB/NSO la sfarsitul anului de raportare	0
6	% din bransamentele unde nu a fost atins NSO la sfarsitul anului de raportare	0
7	% din bransamentele unde a fost atins NSO la sfarsitul anului de raportare	100

- Verificari AMRSP

Au fost verificate documentele transmise de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., in cadrul Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii nr.24089253/11.10.2024.

Dupa verificarile raportului si a bazei de date cu informatiile din cadrul acestora, a rezultat ca:

⇒ formatul tabelului de baza si a tabelului rezumativ sunt conform cu cele stabilite prin Deciziile Consiliului Executiv al ARBAC nr. 28/2003 si nr.29/2004;

⇒ in cadrul inregistrarilor din baza de date, pentru fiecare caz inregistrat, se regasesc toate informatiile necesare pentru identificarea incidentului, cauzei, duratei, dar si cu masurile luate pentru solutionare;

⇒ in perioada de evaluare au fost inregistrate un numar de 26 incidente in retea de apa industriala, fara sa existe notificari privind scaderi ale presiunii apei furnizate.

- Excluderi Admisibile

In Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii **28.09.2023 ÷ 27.09.2024**, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. nu a identificat si prezentat spre aprobare la AMRSP cazuri care ar fi putut fi incluse in categoria Excluderilor Admisibile.

- Rezultatul evaluarii AMRSP

In urma evaluarii informatiilor primite de la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. si a informatiilor obtinute de reprezentantul AMRSP, tinand seama de prevederile Deciziei Consiliului Executiv al AMRSP nr.23/1.11.2023 (ultima certificare a continuarii conformitatii), rezultatul evaluarii Nivelului de Serviciu D1 este urmatorul:

$$NSD1 = \frac{\text{nr. de bransamente fara probleme de presiune}}{\text{numarul total de bransamente}} \times 100 = \frac{82}{82} \times 100 = 100\%$$

(Standard Obiectiv 100%)

Activitatea de monitorizare si evaluare a fost finalizata de AMRSP prin emiterea *Deciziei Consiliului Executiv nr. 26/31.10.2024* care certifica faptul ca S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a respectat prevederile Contractului de Concesiune pentru Nivelul de Serviciu D1 – Presiunea minima la bransament pentru apa industrială.

- Evaluarea informatiilor aferente Nivelului de Serviciu D1 - continute in Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pe anul 2023

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 Additional 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”*

S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a transmis la AMRSP, pentru anul 2023, Raportul Anual nr.24050514/10.06.2024

- 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 2023 sunt urmatoarele:

Nr. crt.	Elemente ale Nivelului de Serviciu	NS realizat
1	Nr. total bransamente la inceputul anului de raportare	74
2	Nr. total de bransamente la sfarsitul anului de raportare	79
3	Nr. de bransamente cu probleme de presiune raportate in doua sau mai multe ocazii in anul de raportare	0
4	Nr. de bransamente rezolvate in anul de raportare	0
5	Nr. de bransamente unde nu a fost satisfacut NSB/NSO la sfarsitul anului de raportare	0
6	% din bransamentele unde nu a fost atins NSO la sfarsitul anului de raportare	0
7	% din bransamentele unde a fost atins NSO la sfarsitul anului de raportare	100

- Verificari AMRSP

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

⇒ Analiza/evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual (nr. 24050514/10.06.2024) pentru perioada **01.01. ÷ 31.12.2023**

⇒ 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

Rezultatul analizei si verificarilor informatiilor aferente Nivelului de Serviciu D1 – Presiunea minima la bransament pentru apa industrială din Raportul Anual, arata faptul ca pentru anul 2023 S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a asigurat clientilor o presiune corespunzatoare a apei industriale, respectand prevederile Contractului de Concesiune.

- Monitorizarea Nivelului de Serviciu D1 pentru Evaluarea Continuării Conformității

În perioada 1.06.2024 ÷ 31.05.2025, reprezentantii AMRSP au efectuat inspectii în locațiile Concesionarului SC Apa Nova București SA, cu scopul de a verifica informațiile conținute în bazele de date ale Nivelului de Serviciu D1 – Presiunea minima la bransament pentru apa industrială.

Data: 04.02.2025

Obiectiv: colectarea informatiilor privind notificarile inregistrate la operatorul SC Apa Nova Bucuresti SA si tratate in cadrul Perioadei de Evaluare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu D1 –

Actiuni:	<i>Presiunea minima la bransament pentru apa industrială;</i>
Observatii:	<i>verificări ale bazei de date cu înregistrările notificărilor, confirmate si neconfirmate, privind presiunea la bransamentul utilizatorilor in perioada 28.09 ÷ 31.12.2024, privind durata de la notificare pana la constatarea, remediere, precum si actiunile desfasurate de operatorul serviciului;</i>
	<i>Informațiile intermediare verificate au avut drept scop evaluarea performanțelor Concesionarului în perioada 28.09 ÷ 31.12.2024 și stau la baza evaluării finale din anul 2025 a Conformității Nivelului de Serviciu D1 – Presiunea minima la bransament pentru apa industrială.</i>
Data:	30.04.2025
Obiectiv:	<i>- colectarea informatiilor privind notificarile inregistrate la operatorul SC Apa Nova Bucuresti SA si tratate in cadrul Perioadei de Evaluare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu D1 – Presiunea minima la bransament pentru apa industrială;</i>
Actiuni:	<i>- obtinerea de informatii privind functionarea statiei de pompare Pantelimon</i>
Observatii:	<i>verificări ale bazei de date cu înregistrările notificărilor, confirmate si neconfirmate, privind presiunea la bransamentul utilizatorilor in perioada 01.01 ÷ 31.03.2025, privind durata de la notificare pana la constatarea, remediere, precum si actiunile desfasurate de operatorul serviciului;</i>
	<i>Informațiile intermediare verificate au avut drept scop evaluarea performanțelor Concesionarului în perioada 01.01 ÷ 31.03.2025 și stau la baza evaluării finale din anul 2025 a Conformității Nivelului de Serviciu D1 – Presiunea minima la bransament pentru apa industrială (evaluare care se face pe durata Concesiunii pentru perioade consecutive de 12 luni de la ultima certificare).</i>