

## MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU D2 – *Continuitatea alimentarii apa industrială* 2023 – 2024

### I. PREVEDERI CONTRACTUALE

#### - Definitie

Alimentare cu apa industrială conform Conventiei din Contractul de furnizare apa

#### - Formula de calcul

Raportul procentual dintre numărul de cazuri notificate rezolvate și total cazuri notificate.

$$NSD2 = \frac{\text{numărul de cazuri notificate rezolvate}}{\text{numărul total de cazuri notificate}} \times 100$$

#### - Termenul 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 atât reclamațiile scrise sau telefonice primite de la clienți cât și toate incidentele care durează mai mult decât perioada convenită în contractul de furnizare.

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.30/2004.

#### - Monitorizare

- Concesionarul înregistrează reclamațiile scrise sau telefonice primite de la clienți cât și toate incidentele care durează mai mult decât perioada convenită în contractul de furnizare, într-un registru. Registrul ar trebui să includă o bază de date detaliată și un tabel rezumativ.

Registrul bazei de date va trebui să cuprindă:

- data problemei,
- detalii ale persoanei/organizației care raportează problema,
- localizarea problemei, durata problemei,
- detalii ale problemei (incluzând categorisirea ca întreruperi neplanificate/neavertizate, întreruperi planificate atenționate sau întreruperi cauzate de o terță parte),
- notificare dacă este cazul,
- numele persoanei care înregistrează.

- 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 aceasta.

- **Excluderi Admisibile (EA)**

Nu sunt prevazute Excluderi Admisibile in Contractul de Concesiune. Pentru acest Nivel de Serviciu, Concesionarul nu a identificat pana in prezent Excluderi Admisibile suplimentare.

- **Nivel Standard Obiectiv (NSO)**

**100%** de cazuri notificate rezolvate conform "Contractului de furnizare" apa industrială

## II. MONITORIZARE SI EVALUARE

- **Nivel Standard de Baza (NSB)**

aprobat prin Decizia ARBAC nr. 26/20.11.2002: **90%**, reprezentand raportul dintre numarul de intreruperi in alimentarea cu apa industrială la care s-a respectat conventia inscrisa in contractele cu clientii industriali (intreruperile de alimentare care dureaza sub timpul limita convenit in contracte, care sa nu afecteze instalatiile clientilor datorita lipsei de apa, intreruperile programate trebuind sa fie anuntate in scris in prealabil) si numarul total de intreruperi in alimentarea cu apa industrială

- **Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu D2 (31.05.2023 - 31.05.2024)**

Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu D2 in perioada **31.05.2023 ÷ 31.05.2024** de catre AMRSP a constatat in:

⇒ Verificarea si evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii (nr.23098179/11.10.2023) pentru perioada **28.09.2022÷27.09.2023**, in vederea Certificarii Continuarii Conformitatii

⇒ Analizarea si verificarea informatiilor aferente Nivelului de Serviciu D2, prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual (nr. 23052650/23.05.2023) pentru perioada **01.01 ÷ 31.12.2022**

⇒ Verificarea corespondentei incadrării 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. 30/25.03.2004 – privind aprobarea formatului tabelului rezumativ pentru Nivelul de Serviciu D2 – Continuitatea alimentării cu apa industrială

- **Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu D2 pentru perioada 28.09.2022 - 27.09.2023**

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

Raportul de Evaluare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu D2 – Continuitatea alimentării cu apa industrială, transmis de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. cu scrisoarea nr. 23098179/11.10.2023, cuprinde un tabel rezumativ si o baza de date in format electronic, cu informatii despre toate notificările privind intreruperile in furnizarea apei industriale la bransamentul clientului inregistrate si tratate in perioada **28.09.2022 ÷ 27.09.2023**. Informatiile transmise de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. sunt urmatoarele:

| Nr. crt. | Elementul Nivelului de Serviciu     | NS realizat |            |
|----------|-------------------------------------|-------------|------------|
| 1        | Total cazuri notificate             | Numeric     | 1          |
| 2        | Total cazuri notificate rezolvate   | Numeric     | 1          |
|          |                                     | %           | <b>100</b> |
| 3        | Total cazuri notificate nerezolvate | Numeric     | 0          |
|          |                                     | %           | 0          |
| 4        | NSO                                 | %           | 100        |
| 5        | Neconformitate cu NSO               | %           | -          |

- **Verificari AMRSP**

Au fost verificate documentele transmise de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., in cadrul Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii nr.23098179/11.10.2023.

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

⇒ formatele tabelului de baza si a tabelului rezumativ sunt conforme cu cele stabilite prin Deciziile Consiliului Executiv al ARBAC nr. 28/2003 si nr.30/2004;

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

⇒ in perioada de evaluare au fost inregistrate un numar total de **36** incidente/avarii in retea de apa industrială (2 dintre acestea fiind notificari pentru acelasi incident), structurate astfel:

- 35 avarii a caror remediere nu a necesitat intreruperea furnizării apei industriale;

- 1 notificare lipsa apa a carei remediere a fost facuta in intervalul de timp precizat in contractul de furnizare, fara sa necesite intreruperea furnizării apei industriale catre client.

#### - Excluderi Admisibile

S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. nu a prezentat la AMRSP spre aprobare Excluderi Admisibile.

#### - Rezultatul evaluării AMRSP

În urma evaluării informațiilor primite de la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. și a informațiilor obținute în urma inspecțiilor periodice realizate de reprezentantul AMRSP, ținând seama de prevederile Deciziei Consiliului Executiv al AMRSP nr.28/2022 (ultima Certificare a Continuirii Conformității), rezultatul evaluării Nivelului de Serviciu D2 este următorul:

$$NSD2 = \frac{\text{numarul de cazuri notificate rezolvate}}{\text{numarul total de cazuri notificate}} \times 100 = \frac{1}{1} \times 100 = 100\%$$

(Standard Obiectiv = 100%)

Activitatea de monitorizare și evaluare, a fost finalizată de AMRSP prin emiterea Deciziei Consiliului Executiv nr. 24/1.11.2023 care certifică faptul că S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a respectat prevederile Contractului de Concesiune pentru Nivelul de Serviciu D2 – Continuitatea alimentării cu apă industrială.

#### - Evaluarea informațiilor aferente Nivelului de Serviciu D2 - continute in Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pe anul 2022

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”*

S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a transmis la AMRSP, pentru anul 2022, Raportul Anual nr.23052650/23.05.2023

#### - Informații prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A.

Informațiile transmise de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. în cadrul Raportului Anual pentru anul 2022 sunt următoarele:

| Nr. crt. | Elementul Nivelului de Serviciu     | NS realizat |            |
|----------|-------------------------------------|-------------|------------|
| 1        | Total cazuri notificate             | Numeric     | 1          |
| 2        | Total cazuri notificate rezolvate   | Numeric     | 1          |
|          |                                     | %           | <b>100</b> |
| 3        | Total cazuri notificate nerezolvate | Numeric     | 0          |
|          |                                     | %           | 0          |

#### - Verificări AMRSP

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

⇒ Analiza/evaluarea informațiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. în cadrul Raportului Anual (nr.23052650/23.05.2023) pentru perioada **01.01.2022 ÷ 31.12.2022**

⇒ Verificarea informațiilor din bazele de date prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. în cadrul Raportului Anual

⇒ Verificarea informațiilor în documentele existente la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., efectuate cu ocazia vizitelor/inspecțiilor, la locațiile Concesionarului

Rezultatul analizei și verificărilor informațiilor aferente NS D2 – Continuitatea alimentării cu apă industrială din Raportul Anual, arată faptul că pentru anul 2022 S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a asigurat clienților continuitatea serviciului de alimentare cu apă industrială, respectând prevederile Contractului de Concesiune.

#### - Monitorizarea Nivelului de Serviciu D2 pentru Evaluarea Continuării Conformității

În perioada 1.06.2023 ÷ 31.05.2024, reprezentanții AMRSP au efectuat inspecții în locațiile Concesionarului SC Apa Nova București SA, cu scopul de a verifica informațiile conținute în bazele de date ale Nivelului de Serviciu D2 – Continuitatea alimentării cu apă industrială.

**Data:** 03.08.2023

**Obiectiv:** colectarea informațiilor privind notificările înregistrate la operatorul SC Apa Nova Bucuresti SA și tratate în cadrul Perioadei de Evaluare a Continuirii Conformității Nivelului de Serviciu D2 –

|                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Actiuni:</b>    | <p><i>Continuitatea alimentarii cu apa industrială;</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– verificări ale bazei de date cu înregistrările notificărilor, confirmate și neconfirmate, privind intreruperile de apă potabilă sesizate la bransamentul utilizatorilor în perioada 1.04 ÷ 30.06.2023, privind durata de la notificare până la constatarea, remediere, precum și acțiunile desfășurate de operatorul serviciului;</li> <li>– verificări privind încadrarea Excluserilor Admisibile (intreruperi planificate anunțate în prealabil) în specificațiile Contractului de Concesiune;</li> </ul> |
| <b>Observatii:</b> | <p><i>Informațiile intermediare verificate au avut drept scop evaluarea performanțelor Concesionarului în perioada 1.04 ÷ 30.06.2023 și au stat la baza evaluării finale din anul 2023 a Conformității Nivelului de Serviciu D2 – Continuitatea alimentarii cu apa industrială.</i></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Data:</b>       | 10.04.2024                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Obiectiv:</b>   | <p>– colectarea informațiilor privind notificările înregistrate la operatorul SC Apa Nova Bucuresti SA și tratate în cadrul Perioadei de Evaluare a Continuirii Conformității Nivelului de Serviciu D2 – Continuitatea alimentarii cu apa industrială;</p> <p>– obținerea de informații privind funcționarea stației de pompare Pantelimon</p>                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Actiuni:</b>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>– verificări ale bazei de date cu înregistrările notificărilor, confirmate și neconfirmate, privind intreruperile de apă potabilă sesizate la bransamentul utilizatorilor în perioada 28.09 ÷ 31.12.2024, privind durata de la notificare până la constatarea, remediere, precum și acțiunile desfășurate de operatorul serviciului;</li> <li>– verificări privind încadrarea Excluserilor Admisibile (intreruperi planificate anunțate în prealabil) în specificațiile Contractului de Concesiune;</li> </ul>                                                            |
| <b>Observatii:</b> | <p><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 2024 a Conformității Nivelului de Serviciu D2 – Continuitatea alimentarii cu apa industrială (evaluare care se face pe durata Concesiunii pentru perioade consecutive de 12 luni de la ultima certificare).</i></p>                                                                                                                                                                                                              |