

MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU D2 – *Continuitatea alimentarii apa industrială* 2024 – 2025

I. PREVEDERI CONTRACTUALE

- Definitie

Alimentare cu apa industrială conform Conventiei din Contractul de furnizare apa

- Formula de calcul

Raportul procentual dintre numarul de cazuri notificate rezolvate si total cazuri notificate.

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

- Termenul limita de conformitate

Primul Termen Limita de Conformitate este anul 5 de concesiune (17.11.2005). 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

- Perioada de Evaluare

- Evaluarea Initiala trebuie efectuata pe o perioada de 2 luni incepand cu 27.07.2005 si pana la data de 26.09.2005. Conform Contractului de Concesiune (art.1.2 Anexa III – Caietul de Sarcini) datele pe baza carora se va face evaluarea conformitatii vor fi cele obtinute in timpul unei perioade de evaluare continue, avand durata de 2 luni (Perioada de Evaluare Initiala). O astfel de perioada se incheie cu 50 de zile inainte de Termenul Limita de Conformitate, sau de Data Anterioara de Conformitate. Pe baza datelor inregistrate, Concesionarul va trebui 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.

- 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 termene 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

Concesionarul inregistreaza atat reclamatii scrise sau telefonice primite de la clienti cat si toate incidentele care dureaza mai mult decat perioada convenita in contractul de furnizare.

Inregistrările din baza de date se tin de concesionar in conformitate cu formatul aprobat de ARBAC prin Decizia nr.28/2003. Rapoartele ANB contin tabele rezumative prezentate in formatul aprobat prin Decizia ARBAC nr.30/2004.

- Monitorizare

- Concesionarul inregistreaza reclamatii scrise sau telefonice primite de la clienti cat si toate incidentele care dureaza mai mult decat perioada convenita in contractul de furnizare, intr-un registru. Registru ar trebui sa includa o baza de date detaliata si un tabel rezumativ.

Registrul bazei de date va trebui sa cuprinda:

- data problemei,*
- detalii ale persoanei/organizatiei care raporteaza problema,*
- localizarea problemei, durata problemei,*
- detalii ale problemei (incluzand categorisirea ca intreruperi neplanificate/neavertizate, intreruperi planificate atentionate sau intreruperi cauzate de o terta parte),*
- notificare daca este cazul,*
- numele persoanei care inregistreaza.*

- Autoritatea de Reglementare Tehnica analizeaza rapoartele Concesionarului si verifica inregistrările din baza de date. Verificarile urmaresc identificarea zonei industriale afectate, cauza, actiunea intreprinsa pentru a rezolva problema si timpul de rezolvare.

Informatiile sunt stocate, cumulate si transmise anual Autoritatii de Reglementare Tehnica, dar pe masura ce sunt inregistrate sunt verificate periodic prin sondaj de catre acesta.

- **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 (31.05.2024 - 31.05.2025)**

Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu D2 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 D2, 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 inregistrarii 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 alimentarii cu apa industrială

- **Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu D2 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 D2 – Continuitatea alimentarii cu apa industrială, 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 notificările privind intreruperile in furnizarea 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.	Elementul Nivelului de Serviciu	NS realizat	
1	Total cazuri notificate	Numeric	2
2	Total cazuri notificate rezolvate	Numeric	2
		%	100
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. 24089253/11.10.2024.

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 inregistrarii 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 **26** incidente/avarii in rețeaua de apa industrială (2 dintre acestea fiind notificari pentru acelasi incident), structurate astfel:

- 24 avarii a caror remediere nu a necesitat intreruperea furnizarii apei industriale;

- 2 notificari lipsa apa a caror remediere a fost facuta in intervalul de timp precizat in contractul de furnizare, fara sa necesite intreruperea furnizarii apei industriale catre client.

- **Excluderi Admisibile**

În Perioada de Evaluare a Continuirii Conformității **28.09.2023 ÷ 27.09.2024**, S.C. Apa Nova București S.A. nu a identificat și prezentat spre aprobare la AMRSP cazuri care ar fi putut fi incluse în categoria Excluserilor Admisibile.

- Rezultatul evaluării AMRSP

În urma evaluării informațiilor primite de la S.C. Apa Nova București S.A. și a informațiilor obținute în urma inspecțiilor periodice realizate de reprezentantul AMRSP, ținând seama de prevederile Deciziei Consiliului Executiv al AMRSP nr.21/1.11.2023 (ultima Certificare a Continuirii Conformității), rezultatul evaluării Nivelului de Serviciu D2 este următorul:

$$NSD2 = \frac{\text{numarul de cazuri notificate rezolvate}}{\text{numarul total de cazuri notificate}} \times 100 = \frac{2}{2} \times 100 = 100\%$$

(Standard Obiectiv 100%)

Activitatea de monitorizare și evaluare a fost finalizată de AMRSP prin emiterea Deciziei Consiliului Executiv nr. 27/31.10.2024 care certifică faptul că S.C. Apa Nova București 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 în Raportul Anual al S.C. Apa Nova București S.A. pe anul 2023

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 București S.A. a transmis la AMRSP, pentru anul 2023, Raportul Anual nr.24050514/11.06.2024

- 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 2023 sunt următoarele:

Nr. crt.	Elementul Nivelului de Serviciu	NS realizat	
1	Total cazuri notificate	Numeric	1
2	Total cazuri notificate rezolvate	Numeric	1
		%	100
3	Total cazuri notificate nerezolvate	Numeric	0
		%	0

- Verificări AMRSP

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

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

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

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

Rezultatul analizei și verificărilor informațiilor aferente Nivelului de Serviciu D2 – Continuitatea alimentării cu apă industrială din Raportul Anual, arată faptul că pentru anul 2023 S.C. Apa Nova București 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 1.06.2024 ÷ 31.05.2025, 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: 04.02.2025

Obiectiv: colectarea informațiilor privind notificările înregistrate la operatorul SC Apa Nova București SA și tratate în cadrul Perioadei de Evaluare a Continuirii Conformității Nivelului de Serviciu D2 – Continuitatea alimentării cu apă industrială;

Acțiuni: – 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,

Observatii:	privind durata de la notificare pana la constatarea, remediere, precum si actiunile desfasurate de operatorul serviciului; – verificări privind încadrarea Excluderilor Admisibile (intreruperi planificate anuntate in prealabil) în specificațiile Contractului de Concesiune; 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 D2 – Continuitatea alimentarii cu apa industrială.
Data:	30.04.2025
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 D2 – Continuitatea alimentarii cu apa industrială; – obtinerea de informatii privind functionarea statiei de pompare Pantelimon
Actiuni:	– verificări ale bazei de date cu înregistrările notificărilor, confirmate si neconfirmate, privind intreruperile de apa potabila sesizate 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; – verificări privind încadrarea Excluderilor Admisibile (intreruperi planificate anuntate in prealabil) în specificațiile Contractului de Concesiune;
Observatii:	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 D2 – Continuitatea alimentarii cu apa industrială (evaluare care se face pe durata Concesiunii pentru perioade consecutive de 12 luni de la ultima certificare).