

Autoritatea Municipală de Reglementare a Serviciilor Publice (A M R S P)

R A P O R T D E A C T I V I T A T E (30.05.2011 – 30.05.2012)

Autoritatea Municipală de Reglementare a Serviciilor Publice (AMRSP) este o autoritate de reglementare, organizată ca instituție publică autonomă, neguvernamentală, non profit, de interes local și utilitate publică a Municipiului București, cu personalitate juridică, finanțată din venituri extrabugetare, înființată prin Hotărârea Consiliului General al Municipiului București nr. 339 / 30.09.2009.

AMRSP a preluat atribuțiile Agenției de Reglementare a Nivelelor de Servicii Apa – Canal a Municipiului București (ARBAC) și Agenției Municipale de Eficientizare și Reglementare în domeniul Energiei București (AMEREB).

În temeiul art. 2 din HCGMB nr. 339 / 30.09.2009, AMRSP se subroga în drepturile și obligațiile Agenției de Reglementare a Nivelelor de Servicii Apa Canal a Municipiului București (ARBAC) prevăzute de Contractul de Concesiune al Serviciilor de Alimentare cu Apa și de Canalizare, încheiat în 2000 între Municipiul București și S.C. Apa Nova București S.A.

Potrivit art. 5 din Statutul aprobat prin HCGMB nr. 330 / 30.09.2012, AMRSP funcționează sub coordonarea Primarului General al Municipiului București.

Instituția a fost înființată de CGMB, având ca scop urmărirea aplicării reglementărilor privind serviciul public de producere, transport, distribuție și furnizare a energiei termice și a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, cât și pentru asigurarea urmăririi respectării indicatorilor de performanță/nivelelor de servicii corespunzătoare ale acestor servicii publice locale.

Prin Statutul său, AMRSP a fost mandatată să elaboreze și să prezinte autorităților publice locale ale Municipiului București propuneri de reglementări locale și proceduri pentru aplicarea normelor naționale și locale în contractele încheiate cu operatorii și să monitorizeze și să realizeze coordonarea aplicării acestora, astfel încât serviciile să satisfacă necesitățile utilizatorilor.

Instituția efectuează analize, studii, rapoarte, prognoze, consultanță și expertiză în vederea realizării următoarelor obiective și atribuții:

- monitorizarea realizării indicatorilor de performanță a operatorilor ;*
- conformarea operatorilor la obligațiile contractuale privind Nivelele de Serviciu stabilite de CGMB și prin contractele și convențiile aferente ;*
- reglementarea activității serviciilor publice aferente pe teritoriul Municipiului București ;*
- întocmirea, actualizarea și gestionarea bazelor de date în domeniul serviciilor publice aferente ;*
- alinierea la conceptele europene privind autoadministrarea și autogestionarea serviciilor publice aferente, precum și stimularea inițiativei și motivarea introducerii tehnologiilor performante ;*
- propunerea politicilor de prețuri în domeniul serviciilor publice aferente ;*
- asigurarea expertizei tehnice pentru rezolvarea disputelor dintre utilizatori și operatori, prin analiză imparțială a situațiilor pe cale amiabilă.*

A. Raportul de monitorizare si evaluare a Serviciului de Alimentare cu Apa si de Canalizare (30.05.2011 – 30.05.2012)	Pag. 3
B. Raportul de monitorizare si evaluare a Serviciului de Alimentare Centralizata cu Energie Termica (2011 -2012)	Pag. 176

A. Raportul de monitorizare si evaluare a Serviciului de Alimentare cu Apa si de Canalizare (30.05.2011 – 30.05.2012)

Serviciul public de alimentare cu apa si de canalizare in Municipiul Bucuresti se realizeaza printr-un Parteneriat Public Privat dintre Municipiul Bucuresti si SC Apa Nova Bucuresti SA, sarcina monitorizarii indicatorilor de performanta ai serviciului prestat la consumatori revenind Autoritatii de Reglementare Tehnica, AMRSP, infiintata de CGMB ca parte integranta a Contractului de Concesiune.

AMRSP a preluat atributiile Agentiei de Reglementare a Nivelelor de Servicii Apa – Canal a Municipiului Bucuresti (ARBAC) si Agentiei Municipale de Eficientizare si Reglementare in domeniu Energiei Bucuresti (AMEREB).

In temeiul art. 2 din HCGMB nr. 339 / 30.09.2009, AMRSP se subroga in drepturile si obligatiile Agentiei de Reglementare a Nivelelor de Servicii Apa Canal a Municipiului Bucuresti (ARBAC) prevazute de Contractul de Concesiune al Serviciilor de Alimentare cu Apa si de Canalizare, incheiat in 2000 intre Municipiul Bucuresti si S.C. Apa Nova Bucuresti S.A.

Conform statutului sau aprobat prin HCGMB nr. 339 / 30.09.2009, AMRSP – ca Autoritate Tehnica de Reglementare a Concesiunii, urmareste aplicarea reglementarilor privind serviciul public de alimentare cu apa si de canalizare din Municipiul Bucuresti si respectarea nivelelor de servicii corespunzatoare.

Independenta de decizie a AMRSP permite o evaluare obiectiva si echidistanta a respectarii obligatiilor asumate de Concesionar prin Contractul de Concesiune.

Prezentul Raport este intocmit de AMRSP in baza prevederilor art. 2 din HCGMB nr. 339 / 30.09.2009 privind infiintarea Autoritatii Municipale de Reglementare a Serviciilor Publice (AMRSP) si art. 10.4 si art. 11 - Cap. 2 – Anexa C din Contractul de Concesiune nr.1239/29.03.2000 cu privire la furnizarea de servicii de alimentare cu apă și canalizare pentru Municipiul București încheiat între Municipiul București, în calitate de Concedent și SC Apa Nova București S.A., în calitate de Concesionar si cuprinde rezultatele activitatii desfasurate de AMRSP in perioada 30.05.2011 – 30.05.2012.

CUPRINS:

A. Raportul de monitorizare si evaluare a Serviciului de Alimentare cu Apa si de Canalizare (30.05.2011 – 30.05.2012)		
Capitolul 1	AMRSP - Autoritate de Reglementare Tehnica a Concesiunii	Pag. 6
Capitolul 2	PREZENTAREA SISTEMULUI PUBLIC DE ALIMENTARE CU APA SI DE CANALIZARE DIN MUNICIPIUL BUCURESTI	Pag. 10
Capitolul 3	PREZENTAREA CONTRACTULUI DE CONCESIUNE	Pag. 13
Capitolul 4	ACTIVITATEA DESFASURATA de AMRSP IN ANUL 11 DE CONCESIUNE	Pag. 20
4.I	Monitorizarea Nivelelor de Servicii in vederea respectarii standardelor de calitate a serviciului la consumatori	Pag. 20
	A1 - Calitatea apei potabile	Pag. 20
	A2 – Presiunea la bransament	Pag. 31
	A3 – Continuitatea serviciului	Pag. 36
	A4 – Acoperire apa potabila	Pag. 41
	A5 - Timpul dintre notificarea exploziei/ scurgerii si reparatie	Pag. 47
	A6 – Alimentare alternativa cu apa potabila	Pag. 54
	A7 – Volumul apei facturate ca procentaj din volumul apei produse	Pag. 57
	A8 - Facturi emise pe baza citirii contoarelor individuale sau comune mai multor clienti, ca procent din totalul facturilor	Pag. 64
	B1 – Calitatea apei efluentului	Pag. 71
	B2 – Acoperire canalizare	Pag. 76
	B3 - Timpul intre notificarea infundarii unei guri de scurgere si golirea acesteia	Pag. 82
	B4.1 - Timpul dintre notificarea unei prabusiri de canal colector si inlocuirea conductei	Pag. 89
	B4.2 - Timpul dintre notificarea unei infundari de canal si curatarea infundarii	Pag. 94
	B4.3 - Eliminarea apelor reziduale in urma unei prabusiri/infundari de canal colector	Pag. 99
	B5 - Eliminarea inundarii cu apa reziduala din gospodarie si curatare	Pag. 103
	B6 – Caseta	Pag. 107
	C1 - Clienti contorizati ca procentaj din total.	Pag. 109
	C2 - Timpul de realizare de noi bransamente la conductele de apa potabila si / racorduri la canalizare	Pag. 115
	C3 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea	Pag. 125
	C4 - Timp pentru tratare a reclamatiiilor scrise	Pag. 130
	C5-Timp pentru a raspunde la contactele telefonice	Pag. 136
	C6 - Timpul pentru tratare vizite clienti (audiente)	Pag. 142
	C7 - Timp pentru tratarea solicitarilor privind verificarea acuratetii contorizarii	Pag. 147
	D1 - Presiunea minima la bransament apa industrială	Pag. 152
	D2 - Continuitatea alimentarii apa industrială	Pag. 155
4.II	Decizii emise de Consiliul Executiv al AMRSP cu privire la rezultatele conformarii Concesionarului S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. cu Nivelele de Servicii	Pag. 158

4.III	Asigurarea expertizei tehnice in sprijinul rezolvarii disputelor dintre clienti si Concesionarul ANB, prin analizarea si aprecierea impartiala a situatiilor, daca apelul clientului catre Concesionar nu a condus la rezolvari acceptabile pentru parti	Pag. 159
4.IV	Participarea la elaborarea unor documente, in conformitate cu art. 4 din Statutul aprobat prin HCGMB nr. 339 / 2009	Pag. 160
4.V	Activitati generale privind monitorizarea si evaluarea Nivelelor de Servicii desfasurate de AMRSP	Pag. 161
4.VI	Alte activitati desfasurate	Pag. 162
Capitolul 5.	COMISIA DE EXPERTI	Pag. 164
Capitolul 6.	TEME MAJORE ALE CONCESIUNII	Pag. 166

Capitolul 1. AMRSP - Autoritate de Reglementare Tehnica a Concesiunii

Autoritatea Municipală de Reglementare a Serviciilor Publice (AMRSP), înființată de Consiliul General al Municipiului București prin Hotărârea nr. 339 / 30.09.2009, a preluat (alături de atribuțiile de reglementare și monitorizare a Sistemului Public de Alimentare cu Energie Termică) și atribuțiile Agenției de Reglementare a Nivelelor de Servicii Apa – Canal a Municipiului București (ARBAC), organism care a funcționat de la data înființării sale (30.05.2001) ca Autoritate Tehnică de Reglementare a Concesiunii.

În temeiul art. 2 din HCGMB nr. 339 / 30.09.2009, AMRSP se subroga în drepturile și obligațiile Agenției de Reglementare a Nivelelor de Servicii Apa Canal a Municipiului București (ARBAC) prevăzute de Contractul de Concesiune al Serviciilor de Alimentare cu Apa și de Canalizare, încheiat în 2000 între Municipiul București și S.C. Apa Nova București S.A.

Autoritatea Municipală de Reglementare a Serviciilor Publice urmărește aplicarea reglementărilor privind serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare și asigurarea urmării respectării indicatorilor de performanță/nivelelor de servicii corespunzătoare ale acestui serviciu public local.

În activitatea sa, AMRSP urmărește aplicarea următoarelor principii și reguli de funcționare, esențiale pentru serviciile publice de interes local :

- continuitatea fiecărei forme de serviciu public din punct de vedere cantitativ și calitativ ;
- adaptabilitate la cerințele utilizatorilor ;
- aplicarea aceluși reguli tuturor utilizatorilor ;
- asigurarea sănătății publice și calității vieții utilizatorilor de servicii publice ;
- recurgerea sistematic la concurență în domeniile monitorizate și reglementate, conform legii ;
- asigurarea transparenței activității proprii față de utilizatori ;
- obținerea celui mai bun raport cantitate/calitate/cost a serviciilor prestate ;
- eficiența administrativă în domeniul monitorizat și reglementat, conform legii ;
- promovarea eficienței a serviciilor, precum și reducerea pierderilor și consumurilor energetice nejustificate ;
- colaborarea între toți furnizorii de utilități ;
- măsurarea calității serviciilor publice pe baza de indicatori de performanță cuantificabili ;
- respectarea prevederilor legale privind protecția mediului.

Obiectivele și atribuțiile generale ale Autorității Municipale de Reglementare a Serviciilor Publice sunt următoarele:

- monitorizarea realizării indicatorilor de performanță a operatorilor ;
- conformarea operatorilor la obligațiile contractuale privind Nivelele de Serviciu stabilite de CGMB și prin contractele și convențiile aferente ;
- reglementarea activității serviciilor publice aferente pe teritoriul Municipiului București ;
- întocmirea, actualizarea și gestionarea bazelor de date în domeniul serviciilor publice aferente ;
- alinierea la conceptele europene privind autoadministrarea și autogestionarea serviciilor publice aferente, precum și stimularea inițiativei și motivarea introducerii tehnologiilor performante ;
- propunerea politicilor de prețuri în domeniul serviciilor publice aferente ;
- asigurarea expertizei tehnice pentru rezolvarea disputelor dintre utilizatori și operatori, prin analiză imparțială a situațiilor pe cale amiabilă.

În cadrul activității de monitorizare a Serviciului de Alimentare cu Apa și de Canalizare din Municipiul București, AMRSP cooperează cu Concesionarul cu bună credință și într-o asemenea manieră încât să faciliteze furnizarea Serviciilor în conformitate cu prevederile Contractului de Concesiune.

Instituația nu este împuternicită să se implice în problemele de conducere, funcționare, Lucrări Publice sau alte decizii ale Concesionarului în vederea prestării Serviciilor sau în îndeplinirea obligațiilor sale.

Termenul "implicare" nu include inspecțiile sau testele ce vor fi efectuate de către Autoritatea Municipală de Reglementare a Serviciilor Publice, în conformitate cu prevederile Contractului de Concesiune și impunerea unor alte penalități sau proceduri legate de asemenea impuneri.

Conform prevederilor specifice ale Contractului de Concesiune, Autoritatea Municipală de Reglementare a Serviciilor Publice trebuie :

- să-l sprijine pe Concesionar, în măsura în care acest lucru este posibil și Concesionarul solicită în mod rezonabil, la semnarea de contracte cu persoane sau entități internaționale, naționale, regionale sau municipale, publice sau private;
- să primească și să răspundă oricăror propuneri sau întrebări ale Concesionarului în legătură cu orice aspecte ale Concesiunii în termen de 30 (treizeci) de zile de la primirea acestora, în măsura în care acest

lucru este posibil;

- sa faca tot ceea ce este necesar pentru a facilita furnizarea de Servicii, asigurandu-se in acelasi timp ca ramane in conformitate cu prevederile Contractului de Concesiune; si
- sa actioneze, in orice moment, in conformitate cu termenii Contractului de Concesiune.

Obiectivele AMRSP in legatura cu activitatea de monitorizare a Serviciului Public de Alimentare cu Apa si de Canalizare sunt:

- a) sa monitorizeze cu maxima obiectivitate conformarea concesionarului la obligatiile contractuale privind Nivelele de Serviciu (NS) din Contractul de Concesiune, Caietul de Sarcini, Partea a III-a;
- b) sa asigure, in conditii de imparțialitate, independenta si integritate, verificarea conformarii concesionarului cu NS;
- c) sa asigure expertiza tehnica in sprijinul rezolvarii disputelor dintre clienti si concesionar, prin analiza si aprecierea imparțiala a situatiilor, daca apelul clientului catre concesionar nu a condus la rezolvare acceptabile pentru parti;
- d) sa notifice partilor contractante neindeplinirea obligatiilor privind realizarea NS in conformitate cu procedurile prevazute in contract, concedentul urmand sa decida aplicarea penalitatilor prevazute in contract.

Principalele atributii ale AMRSP

1. Aplica sarcinile si responsabilitatile prevazute in Contractul de Concesiune, care se refera la reglementarea acestuia.
2. Realizeaza o banca de date a indicatorilor de performanta, precum si ale altor informatii primite de la concesionar, consumatori sau terti, cuprinzand, intre altele, informatii relevante pentru realizarea Nivelelor de Servicii si ale oricaror alte informatii cu caracter public relevante pentru aprecierea serviciilor (informatii cu caracter public, adica informatiile ce nu sunt nominalizate in categoria informatiilor confidentiale, asa cum sunt definite acestea din urma in Contractul de Concesiune), realizeaza sinteze si analize comparative ale datelor primite;
3. Asigura transparenta indicatorilor de performanta si a sintezelor, urmareste realizarea unei bune comunicari a tuturor partilor interesate si consumatorilor, in conditiile pastrarii confidentialitatii pentru datele cu acest caracter;
4. Monitorizeaza si verifica realizarea indicatorilor tehnici si de serviciu ai consumatorilor prevazuti in Contractul de Concesiune si notifica partile de nerespectarea angajamentelor in conformitate cu prevederile Contractului de Concesiune, in aceasta activitate putand apela la sprijinul expertilor independenti (in afara Comisiei de Experti, prevazuta in Contractul de Concesiune).
5. Coordoneaza si monitorizeaza certificarea calitatii serviciilor publice de alimentare cu apa si canalizare aflate sub supraveghere, cu nivelele de servicii prescrise;
6. Pe durata Concesiunii urmareste aplicarea standardelor si legilor in domeniul serviciilor publice locale si propune, ori de cate ori constata neconcordanta intre normele locale si cele europene, modificarea si adaptarea acestora in conformitate cu normele U.E.;
7. Avizeaza metodele de masurare si evaluare a Nivelelor de Servicii daca acestea nu au fost descrise in Contractul de Concesiune;
8. Asigura expertiza tehnica in sprijinul rezolvarii disputelor dintre concesionar si client, aparute in aplicarea contractului de concesiune, legate de indeplinirea indicatorilor de performanta ai serviciilor prestate, prin informari, analize, verificari, comunicand concluziile sale petentilor, luand decizii de aplicare a prevederilor contractuale cu privire la obligatiile concesionarului fata de client, daca apelul clientului catre concesionar nu a condus la rezolvare acceptabile pentru parti.

Extinderea activitatii ARBAC si infiintarea AMRSP (prin HCGMB nr. 339 / 2009) s-a facut cu respectarea art. 5.8 Cap.2 Anexa C din CC care prevede ca pentru viitoarele contracte de concesiune/delegare AMRSP va "propune CGMB reglementari si standarde locale pentru functionarea serviciilor publice locale in regim de gestiune delegata/concesionare, in conditii de eficienta, transparenta si protectie a consumatorilor".

De-asemenea, in art.1 Cap.1 Anexa C din CC se specifica ca "ARBAC functioneaza independent" fiind "o institutie publica autonoma, neguvernamentala, de utilitate publica, non-profit, cu personalitate juridica, aflata sub autoritatea unui Consiliu Executiv

In conformitate cu obiectivele stabilite de Statutul AMRSP aprobat prin HCGMB nr. 339/30.09.2009, Cap.4 art.15 si cu prevederile art. 5.9 - Cap.2 Anexa C la Contractul de Concesiune, AMRSP are obligatia de

a urmări aplicarea standardelor în domeniul serviciilor publice locale și propune ori de câte ori constată neconcordanța între normele locale și cele europene, modificarea și adoptarea acestora în conformitate cu normele Uniunii Europene.

Având în vedere unicitatea funcționării AMRSP, dorim în continuare să cităm câteva din **aprecierile interne și internaționale** ce reliefează modul eficient conform bunei practici prin care Consultantul IFC (International Finance Corporation), parte a Băncii Mondiale, a pregătit cadrul de reglementări cu privire la cooperarea AMRSP (ARBAC) cu administrația publică centrală și cea locală.

În cadrul **“Auditului performanței concesiunii serviciilor publice de alimentare cu apă și de canalizare în Municipiul București” realizat de Curtea de Conturi a României – Camera de Conturi București, Direcția de Control Financiar Ulterior, înregistrat cu nr.70/30.04.2004**, se menționează următoarele:

“Pentru asigurarea derulării corecte a contractului de concesiune, prin HCGMB nr.271/11.11.1999 și HCGMB nr.15/20.01.2000, s-a hotărât înființarea Agenției de reglementare a serviciilor de alimentare cu apă și de canalizare din Municipiul București, denumită ARBAC, statutul său devenind parte integrantă a Contractului de Concesiune (anexa C a acestuia)”.

“Totodată ARBAC reprezintă un reper de permanentă îmbunătățire a deciziilor CGMB în domeniu și veghează la menținerea echilibrului financiar al contractului, stopând încercările de creștere a riscurilor Concedentului în derularea concesiunii. Auditul a reținut și faptul că schimbul de informații și colaborarea ARBAC cu autoritățile administrației publice locale, atât cu partea executivă, respectiv PMB, cât și cu cea deliberativă, cu referire la CGMB, a fost bună”.

În cadrul studiului realizat de Academia de Studii Economice din București (2008) **“Efectele parteneriatului public-privat în serviciile publice de alimentare cu apă și de canalizare – Experiența Municipiului București” de Ioan Radu, Viorel Lefter, Cleopatra Sendroiu, Minodora Ursacescu, Mihai Cioc** se specifică:

“ARBAC a fost înființată de CGMB pentru asigurarea aplicării cu obiectivitate a reglementărilor în domeniul calității serviciilor publice locale de alimentare cu apă și de canalizare, conform Contractului de Concesiune, normelor locale, standardelor și prevederilor legale în vigoare. Potrivit Statutului său, ARBAC funcționează în baza următoarelor competente delegate de CGMB:

- monitorizarea modului în care concesionarul se conformează obligațiilor contractuale privind Nivelele de Servicii (NS) din Contractul de Concesiune;
- asigurarea, în condiții de imparțialitate, a independenței și integrității, verificării conformării concesionarului cu NS;
- asigurarea expertizei tehnice în sprijinul rezolvării disputelor dintre clienți și concesionar prin analiză imparțială a situațiilor, dacă apelul clientului către concesionar nu a condus la rezolvări acceptabile pentru parti;
- notificarea partilor contractante (CGMB și ANB) privind neîndeplinirea obligațiilor de realizare a NS, în conformitate cu procedurile prevăzute în Contractul de Concesiune, în vederea aplicării penalităților prevăzute în contract”

“Succesul unui PPP depinde nu numai de operarea propriu-zisă a sistemului de alimentare cu apă și de canalizare, ci și de modul în care instituțiile responsabile exercită atribuțiile de control-evaluare. Experiența Bucureștiului a arătat că un design instituțional echilibrat, în care competențele în domeniul reglementării sunt distribuite în trei entități neimplicate direct în parteneriat (ARBAC, ANRSC și Comisia de Experti), poate fi, cu mici excepții, o soluție de succes, caracterizată printr-un grad ridicat de protecție a intereselor consumatorilor”.

În cadrul **Studiului IBRD, World Bank – Approaches to private Participation in Water Services. A Toolkit. 2006**, se prezintă în corelație cu practicile internaționale modalitatea de constituire și organizare a ARBAC și principalele competente ale acestei instituții în domeniul reglementării și monitorizării.

În baza unei anchete realizate de **World Bank, ERM – Contracting Out Utility Regulatory Functions. ARBAC Survey.2004**, Environmental Resources Management (ERM), departament aparținând Băncii Mondiale, subliniază managementul superior al ARBAC, în ceea ce privește externalizarea unor activități specifice reglementării serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, ARBAC preluând, în principal, competente în colectarea datelor și monitorizarea gradului de atingere a NS.

În ceea ce privește implicarea Comisiei de Experti în procesul de reglementare, rolul acesteia este semnificativ, în principal în procesul de *aprobare a modificărilor extraordinare de tarif*, pentru a căror procedură nu există reglementări foarte precise în cadrul Contractului de Concesiune, tocmai datorită faptului că aceste modificări sunt generate de evenimente care nu pot fi prevăzute.

În studiul **Bancii Mondiale (World Bank, ERM – Contracting Out Utility Regulatory Functions. ARBAC Survey.2004)** se arată că Institutia Independentă a Comisiei de Experti este formată dintr-un inginer în domeniul apei, un economist și un analist financiar, acceptați atât de către ANB, cât și de către Municipality. Pentru a asigura neutralitatea și echidistanța experților, s-a convenit ca aceștia să nu aibă nici naționalitatea concedentului (română) și nici a concesionarului (franceză). Experții sunt plătiți din procentul de beneficii plătit de ANB către ARBAC. În cazul în care acest procent nu permite acoperirea tarifului experților, ARBAC poate solicita ANB plata diferenței. Membrii Comisiei de Experti sunt obligați să-și pregătească propriile proceduri de lucru.

În Studiul **“Balkan Black Box: An Outlook on Transparency and Accountability in Central and Eastern European Water Concession.2006”**, Roggero M.-University of Amsterdam, PPP încheiat între Municipiul București și ANB este apreciat ca fiind un exemplu de bună practică deoarece nu este bazat pe angajamente de investiții ci pe Nivele de Servicii, care acoperă domenii cum ar fi calitatea apei, performanțele sistemului de răspuns la solicitările clienților, nr.de intreruperi, etc.Astfel, monitorizarea activității ANB de către **reglementatorul tehnic** se face în baza unor criterii calitative. De asemenea, operatorul are posibilitatea de a-și prezenta propriile realizări în fața cetățenilor prin intermediul NS definite în CC.

Comisia Europeană în Studiul “Resource Book on PPP Case Studies”.2004 – o culegere de studii de caz privind practicile PPP, scoate în evidență faptul că termenii și condițiile contractului de concesiune încheiat între Municipality București și ANB sunt considerați a fi la un nivel care reprezintă **bune practici internaționale**.

În **Raportul Bancii Mondiale – iulie 2010** întocmit de **Castalia Strategic Advisors** la **“Evaluarea serviciilor de apă și canalizare din București după zece ani”** se menționează:

“Mecanisme atente și inovatoare de reglementare, monitorizare și de soluționare a litigiilor au fost, de asemenea, introduse în contract (CC). Autoritatea de Reglementare Tehnică creată în cadrul Municipality a fost inovatoare și și-a făcut treaba bine. Comisia de Experti a fost esențială în păstrarea relației dintre Partile contractante care își rezolvau dezacordurile inevitabile și problemele neașteptate”.

Capitolul 2. PREZENTAREA SISTEMULUI PUBLIC DE ALIMENTARE CU APA SI DE CANALIZARE DIN MUNICIPIUL BUCURESTI

Alimentarea cu apa potabila in Municipiul Bucuresti cuprinde captarea, transportul apei brute, tratarea, transportul apei tratate, inmagazinarea, pomparea si distributia apei potabile. Evacuarea apelor uzate, a apelor de suprafata si a apei din epuizmente si drenuri de pe teritoriul capitalei se realizeaza printr-o singura retea, in sistem unitar. Responsabil de acest serviciu este SC Apa Nova Bucuresti SA care mai asigura si alimentarea cu apa industrială (captarea, pomparea si distributia acesteia).

Alimentarea cu apa potabila

Apa bruta (materia prima pentru apa potabila) este asigurata de Administratia Nationala Apele Romane, printr-un program lunar de exploatare a lucrarilor hidrotehnice la elaborarea caruia participa si reprezentanti ai AMRSP si SC Apa Nova Bucuresti SA. Apa bruta provine din:

-Bazinul hidrografic al raului Arges cu priza Crivina - Ogrezeni dar si prin canalul dublu casetat pentru statia de tratare Rosu

-Bazinul hidrografic al raului Dambovită cu priza Brezoaiele pentru statia de tratare Arcuda

- Fronturi subterane si puturi orasenesti

Apa bruta este transportata de la prize catre statiile de tratare astfel:

- *spre statia Arcuda*: prin canalul trapezoidal deschis de la priza Brezoaiele pana la Arcuda (cu o lungime de 17 km) si doua apeducte (Dn 1000 si Dn 1500) de la priza Crivina

- *spre statia de tratare Rosu*: prin intermediul unui canal dublu casetat de la Crivina la Rosu, cu o lungime de 16,5 km. Din acest canal prin intermediul unui alt canal trapezoidal cu o lungime de 1,8 km se face legatura cu Lacul Morii

- *spre statia de tratare Crivina*: prin pompare intr-un canal dublu casetat, ce pleaca de la priza Crivina

Apa bruta (intr-o cantitate mai redusa) poate fi captata si din fronturile subterane astfel:

- de la frontul Bragadiru catre Nodul Hidrotehnic Bragadiru (puturi medie adancime);

- de la frontul Arcuda spre statia de tratare Arcuda (puturi medie adancime);

- de la frontul Ulmi spre statia de tratare Arcuda (puturi medie adancime).

Puturi	Existente	In functiune
In extravilan	684	3
Orasenesti	90	2
Total	774	5

Tratarea apei brute in apa potabila este asigurata de Concesionarul SC Apa Nova Bucuresti SA prin 3 statii de tratare a apei potabile: Rosu, Arcuda si Crivina, aceasta din urma pusa in exploatare in anul 2006.

Statia de tratare a apei Arcuda - este cea mai veche statie de tratare a apei si are o capacitate proiectata de 650.000 m³/zi (~7,5 m³/sec). In cursul anului 11 de concesiune volumul total produs de statia Arcuda a fost de 125.176.900 m³.

Statia de tratare Rosu - cu o vechime de peste 30 de ani de exploatare, are o capacitate de productie de apa potabila de 520.000 m³/zi (~ 6 m³/sec). La sfarsitul anului 11 de concesiune, volumul total de apa potabila produs de aceasta statie a fost de 79.112.440 m³.

In ultimii ani au fost executate o serie de lucrari de modernizare, dintre care se pot aminti: statiile de pompare apa bruta, statiile de pompare pentru spalarea filtrelor, statia de filtre (punerea in functiune a unei filtrari dublu-strat cu nisip si carbune activ), instalatia de clorinare.

Statia de tratare Crivina - a fost finalizata in anul 2006 si conectata la sistemul concesionat, avand o capacitate de productie de 260.000 m³/zi (3 m³/sec).

Procesul de tratare a statiei Crivina cuprinde printre altele: instalatie de preoxidare prin ozonare, corectarea pH-ului cu acid sulfuric si lapte de var, coagulare si floculare prin instalatia de sulfat de aluminiu si polielectrolit, dacantoare tip Multiflo 300, dezinfectare cu clor.

In ultimii ani, pentru siguranta in exploatare s-au marit numarul de puturi de mica adancime in vederea impiedicarii formarii stratului de gheata la aspiratia pompelor, s-au montat vane cu membrane pneumatice pentru controlul dozarii instalatiei de ozon. De asemenea s-au facut o serie de lucrari specifice care au contribuit la mentinerea calitatii apei potabila la standardele cerute.

Transportul apei potabile de la statiile de tratare catre rezervoarele de inmagazinare se face prin apeducte, avand o lungime totala de aproximativ 191 km, inclusiv nodurile hidrotehnice.

Denumire Apeduct	A1, A2, A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	A10	A11	A12
Lungime km	15.5 fiecare	20.3	22.7	12.8	4.5	4.5	4.7	2.8	4.7	15.8 + 12.5
Diametru Dn	1200/ 1500	1400	3300/ 2200	2200	1500	1600	1200	2200	1100/ 1600	2200
Rectangular										2850 x 2850

Lungimea totala a apeductelor este de 259 km, cifra care include si lungimea de 68 de km, utilizati pentru transportul apei brute.

Rezervoarele de inmagazinare colecteaza apa potabila produsa de statiile de tratare, fiind amplasate in zona statiilor de pompare. Cele 20 de rezervoare au o capacitate totala de stocare de 359 000 m³.

Statiile de pompare in numar de 8 (din care numai 7 sunt in functiune intrucat de la Rezervoarele Cotroceni apa alimenteaza gravitational statia de pompare Grozavesti)

Zona	Denumire Statie de pompare	Numar rezervoare	Capacitate totala m ³
Nord	Statie pompare Nord	3	125.000
	Statie pompare Grivita	2	5.000
Vest	Statie pompare Grozavesti		
	Statie pompare Cotroceni	8	71.500
	Statie pompare Preciziei	1	1.500
	Statie pompare Dr.Taberei	2	30.000
	Statia de pompare Uverturii		
Sud	Statie pompare Sud	4	81.000
Total		20	359.000

Distributia apei catre consumatori este asigurata, pe langa cele 8 statii de pompare, de:

- 39 statii de repompare;
- 221 statii de hidrofor, din care 115 sunt in functiune. Acest lucru s-a datorat optimizarii sistemului ca urmare a finalizarii punerii in conformitate a „retelelor telescopice” prin care o serie de statii de hidrofor au fost deocamdata scoase din circuit.

Reteaua de apa potabila este compusa din:

- peste 2400 km conducte principale si conducte de serviciu;
- aproximativ 118.700 bransamente cu o lungime totala de cca 900 km.

Canalizare

Colectarea apelor uzate si meteorice se realizeaza printr-o retea de canale de serviciu si colectoare principale construite in marea majoritate in sistem unitar. Conceptia initiala a sistemului de canalizare a fost bazata pe deservirea unei populatii de 1.000.000 locuitori si a unei suprafate de colectare a apelor meteorice de 5000 ha.

In prezent sistemul de canalizare trebuie sa raspunda nevoilor unei populatii de 2.000.000 de locuitori si a unei suprafate de preluare a apelor meteorice ce se apropie de 23.000 ha.

In momentul actual pentru sistemul de canalizare sunt evidentiabile urmatoarele cifre:

- lungimea totala a retelei de canalizare : ~ 2.200 km din care ~ 250 km sunt colectoare principale;
- ~ 110.000 racorduri de canalizare dotate cu camine (ce deservesc clientii) si care insumeaza o lungime de ~ 800 km;
- ~ 63.000 camine de inspectie;
- ~ 46.000 guri de scurgere ape pluviale, dotate cu racorduri a caror lungime se apropie de 220 km.
- 43 statii de pompare ape uzate.

Evacuarea apelor uzate se face prin intermediul casetei ce se gaseste sub albia amenajata a raului Dambovita. Caseta are o lungime de 17,8 km (de la lacul Morii si pana la Glina) si o panta longitudinala ce variază de la 0,65% pana la 1,5%. Caseta se compune din doua semicasete pe tronsonul Lacul Morii – NH

Vitan si trei semicasete de la NH Vitan – Glina, precum si drenul adiacent.

Caseta a fost proiectata sa functioneze in conditii de siguranta atat cu nivel liber cat si sub presiune (datorita volumului mare de apa in perioada ploioasa), insa in momentul preluarii acesteia, in anul 2011) din Administrarea Apelor Romane de catre SC Apa Nova Bucuresti SA capacitatea de transport a acesteia a fost de 55%, datorita colmatarilor adunate de-a lungul perioadei de functionare.

Epurarea apelor uzate de pe teritoriul municipiului Bucuresti se face incepand cu anul 2011 la Statia de Tratare a apelor uzate – Glina. Faza 1 a fost construita printr-un proiect ISPA, in conformitate cu Memorandumul de Finantare si trebuie sa asigure o epurare completa a ~ 38% din debitul estimat de a fi colectat de reseaua de canalizare.

In prezent Statia Glina ce se afla in exploatarea SC Apa Nova Bucuresti SA, se gaseste in perioada de garantie si notificare de neconformitati. Trebuie mentionat ca inca din primele zile de operare s-au constatat o serie de deficiente previzibile, parte din acestea fiind solutionate.

Apa industrială

Apa industrială este asigurată din două surse, astfel:

- din raul Argeș prin canalul Argeș – Roșu ce poate asigura un debit nominal de $100.000 \text{ m}^3/\text{zi}$;
- din raul Colentina - lacurile Pantelimon și Cernica ce poate asigura un debit de $200.000 \text{ m}^3/\text{zi}$.

Apa industrială este pompată pentru cei 44 de clienți prin intermediul a 2 stații de pompare, apa fiind asigurată în proporție de 70% din raul Argeș și 30% din raul Colentina, printr-o rețea lungă de aprox. 70 km.

Capitolul 3. PREZENTAREA CONTRACTULUI DE CONCESIUNE

1. Concesiunea

Concesionarea serviciilor de alimentare cu apa si de canalizare a fost hotarata de catre Consiliul General al Municipiului Bucuresti in baza unei strategii de restructurare si privatizare a serviciilor de alimentare cu apa si de canalizare din Bucuresti, in principal cu scopul de a se imbunatati calitatea si eficienta acestora. In acest scop, strategia adoptata a prevazut privatizarea serviciilor prin aport de capital privat, pe baza unui contract orientat catre rezultate (Nivele de Servicii), controlat de autoritati de reglementare independente, pentru selectia operatorului fiind utilizate procedurile transparente de maximizare a competitiei si responsabilitatii si criterii de selectie foarte stricte, astfel încât câștigătorul sa fie o societate recunoscuta prin experienta sa si destul de puternica pentru a prelua un serviciu municipal atat de important precum serviciul de alimentare cu apa si de canalizare al Capitalei.

Concesiunea a fost atribuita S.C. Apa Nova Bucuresti S.A, urmare castigarii licitatiei publice internationale organizata de Municipiul Bucuresti in 20.03.2000, dupa un an de pregatire a textului contractului de concesiune printr-un dialog transparent cu toti operatorii precalificati si in baza aprobarii de catre CGMB a textului final al Contractului de Concesiune. Tranzactia de concesionare a fost pregatita cu suportul si sub controlul International Finance Corporation, parte din Grupul Bancii Mondiale, care a fost sprijinita in elaborarea textului Contractului de Concesiune de firme internationale de avocatura cu mare experienta in domeniu, respectiv de firmele Kameron McKenna si Sinclair Roche & Temperley.

Partile contractuale

Contractul de concesiune a serviciilor de alimentare cu apa si de canalizare din Municipiul Bucuresti are ca parti contractuale, pe de o parte Municipiul Bucuresti, prin autoritatea publica locala deliberativa, respectiv Consiliul General al Municipiului Bucuresti, in calitate de « **concedent** » si S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., in calitate de « **concesionar** ».

Contractul a fost contrasemnat la data de 29.03.2000 de catre Primarul General, reprezentand CGMB, dupa validarea de catre CGMB a rezultatului licitatiei internationale de concesionare, prin Hotararea 85/23.03.2000, avand in vedere ca prin regulile de transparenta si de maximizare a competitiei ale tranzactiei de concesionare, Contractul de Concesiune a fost prezentat in cadrul sedintei de licitatie semnat si asumat integral de catre ofertanti, inainte de deschiderea ofertelor. Concesiunea a intrat efectiv in vigoare la data de 17 noiembrie 2000, dupa aprobarea de catre CGMB a indeplinirii conditiilor suspensive prevazute de Contract.

Concedentul este Municipiul București, unitate administrativ teritorială, persoană juridică de drept public, prin Consiliul General al Municipiul București, ca autoritate deliberativă, reprezentat de Primarul General al Municipiului București, în calitatea sa de conducător al serviciilor publice locale și autoritate executivă având atribuțiile prevăzute de Legea nr.215/2001, mandatat de CGMB pentru derularea prezentului Contract.

Concesionarul este SC Apa Nova București SA, persoană juridică constituită și funcționând în baza legilor române, reprezentată de Directorul General în baza atribuțiilor conferite de Actul Constitutiv și de Legea nr.31/1990, societate care a preluat drepturile si obligatiile de administrare, exploatare, intretinere si dezvoltare aferente serviciilor concesionate, dar nu si drepturile de proprietate asupra bunurilor publice. Concesionarul a preluat astfel toate obligatiile de investitii necesare dezvoltarii Sistemului conform Caietului de Sarcini al Contractului, precum si obligatiile contractuale de operare si intretinere a Sistemului concesionat conform Bunei Practici Industriale.

Baza legala

Concesionarea s-a facut in baza Constitutiei Romaniei, a Legii nr. 69/1991 privind administratia publica locala, a Hotararii Guvernului nr. 597/1992 si a Legii nr. 213/1998 privind proprietatea publica si regimul juridic al acesteia, precum si in baza reglementarilor locale ale serviciilor de alimentare cu apa si de canalizare (HCGMB nr. 108 si 109/1997). Procesul de licitatie a fost organizat in conformitate cu Hotararile CGMB si prevederile Legii nr.219/1998 privind regimul concesiunilor si care a avut drept unic criteriu de selectie tariful ofertat (tariful de baza mediu, pe durata concesiunii, de 25 de ani).

In relatiile cu clientii SC Apa Nova Bucuresti SA se conformeaza legilor in vigoare precum si reglementarilor serviciului municipal de alimentare cu apa si de canalizare (Hotararile CGMB 108 si 109/1997) care stabilesc relatiile intre clienti si furnizorul de serviciu.

Pentru asigurarea derularii corecte a contractului de concesiune, CGMB a hotarat infiintarea unei Agentii de reglementare tehnica, initial denumita ARBAC, statutul sau devenind parte integranta a Contractului de Concesiune (anexa C a acestuia) iar din anul 2009, prin HCGMB nr. 339/2009 devenind Autoritatea

Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice.

2. Obiectivele Concesiunii

Obiectivele concesiunii, precizate în Clauza 2 din Contractul de Concesiune, sunt următoarele:

- „Atingerea Nivelelor de Servicii specificate la cel mai scăzut tarif cu putinta prin folosirea atât a Lucrarilor Publice private cât și a experienței în management, o eficiență sporită și modernizarea Sistemului astfel încât, inter alia, calitatea apei potabile și standardele apei uzate să atingă standardele prevăzute de Uniunea Europeană, apa să fie la dispoziția Clienților în mod continuu, iar serviciile să se extindă la acele părți din Aria Serviciilor nedeservite încă.
- Garantarea faptului că Concesionarul este în măsură să finanțeze derularea activității sale, să obțină venituri din investiția sa, pe măsura riscului implicat de activitate, precum și a faptului că dispune de resurse financiare proprii suficiente și, ca atare, este în măsură să obțină finanțare suficientă pentru realizarea Nivelelor de Servicii specificate, presupunând exploatare eficiente și investiții de capital prudente.
- Evitarea abuzului de poziție dominantă prin aplicarea unor mecanisme de reglementare transparente.
- Asigurarea respectării standardelor aplicabile privind protecția mediului înconjurător, siguranța și sănătatea.
- Asigurarea exploatării și întreținerii eficiente a Bunurilor Proprietate Publică.
- Asigurarea furnizării Serviciilor într-un asemenea mod încât, pe cât este posibil în mod rezonabil, acestea să fie conforme și să se adapteze necesităților Clienților”.

3. Controlul Concesiunii

Controlul derulării Contractului de Concesiune este efectuat de:

- Autoritatea de reglementare tehnică a Concesiunii - AMRSP (Autoritatea Municipală de Reglementare a Serviciilor Publice) pentru monitorizarea și reglementarea Nivelelor de Servicii – în baza atribuțiilor prevăzute de Contractul de Concesiune și de Statutul aprobat prin HCGMB nr. 339/2009,
- Autoritatea de reglementare economică a Concesiunii - ANRSC (Autoritatea Națională de Reglementare a Serviciilor Comunitare de Utilități Publice) pentru monitorizarea și reglementarea tarifelor – în baza atribuțiilor prevăzute de Contractul de Concesiune și de Legea nr. 51 /2006 – Legea serviciilor comunitare de utilități publice.

4. Tariful

Tariful de bază a rezultat din licitația publică, fiind cel mai mic tarif mediu pentru toată durata de 25 de ani a concesiunii, care a determinat câștigătorul licitației, fiind astfel un tarif de piață, viabil. Ajustarea tarifului se supune unor reguli impuse de Contractul de Concesiune și de Hotărârea Guvernului nr. 1019/2000. Ajustările tarifare sunt avizate de ANRSC (initial erau avizate de Oficiul Concurenței), în baza raportului favorabil al Comisiei de Experti.

Pentru menținerea echilibrului financiar al contractului, Contractul prevede ajustări ordinare, extraordinare și de refundamentare ale tarifului. Ajustările ordinare urmăresc influențele asupra tarifului datorate inflației sau devalorizării. Solicitarea de către Concedent de lucrări suplimentare sau apariția unor modificări de legislație nefavorabile concesiunii, determină ajustări tarifare extraordinare pozitive, iar realizarea de investiții în aria de responsabilitate a concesionarului sau modificări de legislație favorabile concesiunii determină ajustări tarifare extraordinare negative.

Respectarea acestor prevederi contractuale determină SC ANB SA să-și direcționeze cheltuielile spre servirea cât mai bună a clienților, la costuri cât mai reduse, ceea ce asigură o eficiență maximă în utilizarea banilor colectați de la utilizatori.

5. Investițiile

Aducerea Sistemului concesionat de la starea precară din momentul preluării la nivelul obiectivelor și obligațiilor contractuale necesită investiții importante, fără de care ar putea fi pusă în pericol chiar funcționarea Sistemului. În Contractul de Concesiune se cere Concesionarului obținerea de rezultate concrete, Nivele de Servicii de calitate, o gestionare sanatoasă a activităților și fondurilor și o întreținere adecvată a bunurilor Sistemului, lăsându-se libertatea dar și responsabilitatea Concesionarului pentru finanțarea și realizarea investițiilor necesare.

Initial, cu excepția finalizării unei importante investiții începute de Municipality, respectiv a stației de tratare a apei Crivina, Concesionarul are obligația obținerii de rezultate (de a atinge și menține Nivelele de Servicii) în limitele unui nivel al tarifului de bază stabilit prin licitație publică, dar nu și al unui nivel de investiții obligatoriu, fapt ce permite o libertate managerială deplină cu privire la investițiile necesare și

promovarea de solutii tehnice performante.

Ulterior, prin Actele Aditionale nr. 6/2009 si nr. 8/2011 la Contractul de Concesiune s-a stabilit ca programele de investitii « Bucur » si « Lucrari Suplimentare » sa fie considerate « Programe Investitionale Obligatorii ».

6. Nivelele de Servicii

“Nivelele de Servicii” reprezinta obiective stabilite prin Contractul de Concesiune care trebuie sa fie indeplinite de catre Concesionar. In caz de nerespectare a Nivelelor de Servicii, Concesionarul este obligat sa plateasca penalitati.

Nivelele de Servicii vizeaza in principal :

- Aducerea calitatii apei potabile livrate la bransament la standardele europene;
- Imbunatatirea distributiei apei si cresterea numarului de strazi deservite (acoperire) si garantarea nivelului de presiune;
- Imbunatatirea serviciului de canalizare prin controlul asupra calitatii apelor uzate si prin cresterea acoperirii serviciului;
- Diminuarea pierderilor tehnice si comerciale prin scurtarea termenelor de interventie in cazul avariilor sau prin contorizare;
- Imbunatatirea relatiilor cu clientii prin diminuarea timpilor de reactie (in caz de avarii, in caz de infundari de canalizare, in caz de reclamatii, etc).

Fiecarui Nivel de Servicii ii corespunde un anumit Standard Obiectiv si o data calendaristica de indeplinire (Termenul Limita de Conformitate) la care este obligatorie respectarea Standardului Obiectiv. Pana la acea data Concesionarul are obligatia de a respecta nivelul calitatii serviciului atins de catre RGAB in perioada noiembrie 1998 - noiembrie 2000, nivel numit Standard de Baza.

Concesionarul este obligat sa respecte indicatorii Nivelelor de Servicii desi, in unele cazuri, legislatia in vigoare este mai permisiva.

Toate Nivelele de Servicii reprezinta tinte pentru asigurarea serviciilor prestate catre client, masurand astfel rezultatele activitatii concesionarului, aspect in premiera in Romania, de introducere a tipului de contract de delegare/concesiune orientat catre rezultate, specific serviciilor publice. Printr-un astfel de contract, societatea S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. are obligatia sa faca investitii pentru imbunatatirea, modernizarea si intretinerea sistemului de alimentare cu apa potabila si de canalizare, pentru a respecta Standardele Nivelelor de Servicii, avand insa libertatea cu privire la initiativa si controlul investitiilor facute, Municipality fiind interesata de efectele acestora, pe care le urmareste prin intermediul AMRSP, institutie specializata in aceasta activitate, infiintata de CGMB.

Valoarea Standardelor Obiectiv, a Standardelor de Baza si deciziile de aprobare a acestora, precum si Termenele Limita de Conformitate, pentru Nivelele de Servicii, sunt prezentate in tabelul de mai jos:

Nr. Crt.	DENUMIRE NIVEL SERVICIU	Nivel Standard de Baza (NSB)	Nr. Decizie Autoritate Reglementare pt. aprobarea NSB	Nivel Standard Obiectiv (NSO)	Termen Limita de Conformitate (TLC)
0	1	2	3	4	5
A. APA POTABILA					
1.	A1. Calitatea apei potabile - Aluminiu rezidual - Turbiditate - Coliformi Totali - Clor liber rezidual	50% 75% 0% 0%	11/2002 9/2003	- Standard romanesc - Standard european	2005 2010
2.	A2. Presiunea la bransament	92,94 %	8 /2002	98%	2005
3.	A3. Continuitatea serviciului	70%	31/ 2002	98%	2005
4.	A4. Acoperire apa	85%	20/2006	100%	2010
5.	A5. Timp dintre notificarea exploziei/scurgerii si reparatie	30% ≤ 24h 40% ≤ 48h 55% ≤ 72h 45% > 72h	12/2002	80% ≤ 24h 90% ≤ 48h 97% ≤ 72h 3% > 72h	2005

6.	A6. Timpul pentru a asigura alimentarea alternativa cu apa potabila		0%	8/2002	99%	2002
7.	A7. Volumul apei facturate ca procentaj din volumul apei produse		51%	12/2006	VB+7% VB+16% VB+21% VB+23 %	2010 2015 2020 2025
8.	A8. Facturi emise pe baza citirii contoarelor de bransament individuale sau comune ca procent din totalul facturilor		91,31%	11/2003	99%	2005
B. CANALIZARE						
9.	B1. Calitatea efluentului (apa epurata)		0%	8/2002	Standard Uniunea Europeana – „Epurare Completa”	- Epurare completa 5mc/s - Epurare completa 10mc/s
10.	B2. Acoperire canal		83%	20/2006	100%	2010
11.	B3. Timpul intre notificarea infundarii unei guri de scurgere si golirea acesteia		10% ≤ 24h 78% ≤ 96h 22%>96h	13/2002	75% ≤ 24h 98% ≤ 96h 2% >96h	2002
12.	B4. Timp intre notificarea prabusirii de canal colector sau infundare si inlocuirea conductei/ curatarea infundarii	B.4.1. Prabusire	20% ≤ 2zile 45% ≤ 7zile 80% ≤ 30zile	14/2002 13/2003	30% ≤ 2zile 75% ≤ 7zile 100% ≤ 30zile	2005
13.		B.4.2. Infundare	53% ≤ 24h 78% ≤ 48h 22%>48h	15/2002	75% ≤ 24h 100% ≤ 48h	2005
14.		B.4.3.Eliminare ape reziduale	88%<6h	16/2002	100%<6h	2002
15.	B5. Eliminarea inundarii cu apa reziduala si curatare		70% ≤ 48h 30%>48h	17/2002	95 % ≤ 48 h	2003
16.	B6. Caseta		42,75 mc/s	11/2011	Va fi stabilit ulterior	Va fi stabilit ulterior
C. CLIENTI						
17.	C1. Bransamente contorizate ca procentaj din bransamente individuale sau comune		86,76%	12/2003	99%	2003
18.	C2. Timp de realizare de noi bransamente apa si/sau racorduri canal		20% ≤ 3sapt. 34% ≤ 1sapt. 0% ≤ 3luni	18/2002	99% ≤ 3sapt. 99% ≤ 1sapt. 99% ≤ 3luni	2003
19.	C3. Timp pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea		70%>5zile 30% ≤ 5zile (lucratoare)	19/2002	90% ≤ 5 zile (lucratoare)	2003
20.	C4. Timp pentru tratarea reclamatilor scrise		30% ≤10zile) 70%>10zile (lucratoare)	20/2002	90% ≤ 10zile (lucratoare)	2003
21.	C5. Timp pentru a raspunde la contactele telefonice		50% ≤15sec. 75% ≤ 30sec. 100%>30%	21/2002	50% ≤ 15 sec 75% ≤ 30sec	2004
22.	C6. Timp pentru tratare vizite clienti (audiente)		70%<1/2zi 30% ≥1/2zi	22/ 2002	97% ≤1/2zi	2003
23.	C7. Timp pentru tratarea solicitarilor privind acuratetea contorizarii		50% ≤ 3luni 50%>3luni	23/2002	95% ≤ 3 luni	2003

	D. APA INDUSTRIALA				
24.	D1. Presiunea la bransament pentru apa industrială	90% din solicitari clienti	24/2002	100% din solicitari clienti	2005
25.	D2. Continuitatea serviciului pentru apa industrială	90% din cazuri notificate	24/2002	100% din cazuri notificate	2005

7. Modificari si completari ale Contractului de Concesiune prin Acte Aditionale

Derularea Contractului de Concesiune, precum si necesitatile actuale si de perspectiva ale Sistemului de Alimentare cu Apa si de Canalizare in Municipiul Bucuresti au scos in evidenta o serie de aspecte ale Contractului de Concesiune care necesita adaptarea acestuia la noile cerinte.

In acest scop s-a hotarat modificarea si completarea unor prevederi ale Contractului de Concesiune in concordanta cu necesitatile actuale si cu asigurarea satisfactiei populatiei in conditiile unor tarife suportabile.

Actul Adicional nr. 6/2009 la Contractul de Concesiune

Prin Dispozitia Primarului General al Municipiului Bucuresti nr. 476/02.04.2009 cu privire la constituirea Grupului de Lucru pentru analiza Contractului de Concesiune a Serviciilor Comunitare de Alimentare cu Apa si Canalizare dintre Municipiul Bucuresti si SC ANB SA si prin Decizia Directorului General al SC ANB SA s-a constituit un Grup de Lucru format din reprezentantii Concedentului si cei ai Concesionarului, cu scopul de a modifica si completa unele prevederi ale Contractului de Concesiune.

Grupul de Lucru astfel constituit s-a reunit in mai multe sedinte comune de lucru si a dezbatut subiectele inscrise in tematica propusa, convenind asupra urmatoarelor:

(1) inlocuirea Nivelelor de Servicii „Acoperire - Proportie din strazile existente in Zona de Servicii conectate la serviciul de apa potabila („NS A4”) și „Acoperire - Proportia strazilor existente din Zona de Servicii conectată la sistemul de canalizare („NS B2”) cu „Programul Bucur”, după certificarea Conformității inițiale a NS A4 și NS B2.

Programul Bucur este un program de investiții în valoare de **200.000.000 Lei** (33.333.333 lei/an, sub rezerva oricărui alt acord între Părți), finanțat de Concesionarul ANB și destinat extinderilor rețelelor publice de alimentare cu apă și de canalizare, ce se va derula pe o perioadă de șase ani începând cu anul calendaristic următor certificării Conformității inițiale a NS A4 și NS B2 realizate în conformitate cu prevederile Contractului de Concesiune

(2) finanțarea și realizarea de către ANB a lucrărilor de înlocuire a bransamentelor de plumb, al căror cost total este estimat la suma de 10 milioane Euro (+maxim 10%)

(3) acordarea de către Concesionarul ANB, în perioada finalizării lucrărilor aferente Fazei 1 a Proiectului SEAU Glina, de asistenta si consultanta în legătură cu aspectele aferente asigurării în bune condiții a exploatării SEAU Glina, la costuri minim posibile și în condiții de performanță tehnică și siguranță

De asemenea, ANB va suporta cheltuielile legate de implicarea sa în etapa de finalizare a lucrărilor aferente Fazei 1 a Proiectului. și Fazei 2 a Proiectului, dacă va fi cazul, fără a solicita vreo compensare în acest sens, în limita unei sume de 400.000 lei/an.

(4) acordarea dreptului Concesionarului ANB de a încheia contracte de vanzare a apei si/sau de preluare a apelor uzate cu localitatile limitrofe Municipiului Bucuresti racordate la Sistemul Public de Alimentare cu Apa si de Canalizare sau cu operatorii serviciilor de alimentare cu apa si de canalizare din aceste localitati

(5) acordarea de către Concesionarul ANB a scutirilor la plata Serviciilor de Alimentare cu Apa si de Canalizare pentru familii cu dificultati financiare in limita unei sume de maximum 400.000 lei / an (in baza criteriilor ce vor fi stabilite de un Comitet de Solidaritate format din reprezentantii Partilor Contractului de Concesiune)

(6) modificarea Clauzei 1.3.1 din cuprinsul Clauzei 1.3 “Autoritatea de Reglementare Tehnica si Comisia de Experti” – Partea a IVa – Tariful din Caietul de sarcini al Concesiunii, urmare a infiintarii Autoritatii Municipale de Reglementare a Serviciilor Publice (AMRSP), prin HCGMB nr. 339/30.09.2009.

(7) modificarea denumirii Nivelelor de Servicii A7 (“Volumul apei facturate ca procentaj din volumul apei produse”), A8 (“Facturi emise pe baza citirii contoarelor de bransament individuale sau comune mai multor Clienti, ca procent din totalul facturilor”) si C1 (“Bransamente contorizate ca procentaj din bransamente individuale sau comune mai multor Clienti, existente la data Licitatiei”)

(8) integrarea Casetei de Ape Uzate de sub raul Dambovita in Sistemul de Canalizare, respectiv, in Concesiune, in conditiile realizarii unui Studiu tehnic al carui cost va fi suportat de ANB fara vreo compensare tarifara si prezentarii de catre ANB a unei propuneri tehnice detaliate a lucrarilor ce trebuie efectuate pentru a permite buna functionare a Casetei, propunere care va fi insotita de o esalonare a lucrarilor, o estimare financiara transparenta a costurilor previzionate ale investitiilor (inclusiv dimensiuni si preturi unitare) si de o estimare a costurilor de exploatare.

(9) solutionarea problemelor generate Concesionarului ANB de furnizarea Serviciilor de Alimentare cu Apa si de canalizare catre RADET Bucuresti

(10) mentinerea Tarifului actual in conditiile asigurarii: rambursarii creditelor BIRD si BERD, finantarii lucrarilor de investitii pentru realizarea si mentinerea Nivelelor de Servicii; asigurarea si mentinerea indicatorilor de performanta ai Serviciului, sub rezerva oricarei Ajustari Ordinare sau Extraordinare a Tarifului, in conformitate cu prevederile Contractului de Concesiune.

Actul Adicional nr. 6 la Contractul de Concesiune a fost aprobat prin HCGMB nr. 358/03.11.2009.

Actul Adicional nr. 7/2011 la Contractul de Concesiune

Prin Dispozitia Primarului General al Municipiului Bucuresti nr. 1559/17.11.2010 cu privire la constituirea Grupului de Lucru pentru analiza Contractului de Concesiune a Serviciilor Comunitare de Alimentare cu Apa si Canalizare dintre Municipiul Bucuresti si SC ANB SA si prin Decizia nr. 1737/11.11.2010 a Directorului General al SC ANB SA s-a constituit un Grup de Lucru format din reprezentantii Concedentului si cei ai Concesionarului, cu scopul de a modifica si completa unele prevederi ale Contractului de Concesiune.

Grupul de Lucru astfel constituit s-a reunit in opt sedinte comune de lucru si a dezbatut subiectele inscrise in tematica propusa, convenind asupra urmatoarelor:

(1) preluarea Canalului colector de ape uzate de sub raul Dambovita (Caseta de apa uzata) in Concesiune, inainte de finalizarea Studiului tehnic "in situ" asupra integralitatii Casetei

(2) finalizarea Studiului conform angajamentului asumat prin Actul Adicional nr. 6/2009 pana la data de 14.06.2011

(3) responsabilitatile Concesionarului privitoare la operarea si intretinerea Casetei

(4) Nivelul de Serviciu B6 – "Caseta"(Standard de Baza, Standarde Obiective, Monitorizare, Excluderi Admisibile)

(5) modificarii definitiilor "Casetei" si "Sistemului de canalizare" si completarii clauzei referitoare la Evenimentele Naturale de Forta Majora.

Actul Adicional nr. 7 la Contractul de Concesiune a fost aprobat prin HCGMB nr. 70/28.04.2011.

Actul Adicional nr. 8/2011 la Contractul de Concesiune

Prin Dispozitia Primarului General al Municipiului Bucuresti nr. 1559/17.11.2010 cu privire la constituirea Grupului de Lucru pentru analiza Contractului de Concesiune a Serviciilor Comunitare de Alimentare cu Apa si Canalizare dintre Municipiul Bucuresti si SC ANB SA si prin Decizia nr. 1737/11.11.2010 a Directorului General al SC ANB SA s-a constituit un Grup de Lucru format din reprezentantii Concedentului si cei ai Concesionarului, cu scopul de a modifica si completa unele prevederi ale Contractului de Concesiune.

Grupul de Lucru astfel constituit s-a reunit in opt sedinte comune de lucru si a dezbatut subiectele inscrise in tematica propusa, convenind asupra urmatoarelor:

(1) punerea in practica a deciziei Expertului Tehnic privind Evaluarea Nivelului de Serviciu A4 – Acoperire apa si B2 – Acoperire canalizare din data de 29.11.2010.

Astfel, Concesionarul va finanta si realiza cel tarziu pana la data finalizarii Programului Bucur (initiat prin Actul Adicional nr. 6 / 2009 la Contractul de Concesiune), dar in plus de acesta **lucrari suplimentare** in Sistemul de alimentare cu apa si de canalizare in valoare de **6 700 000 Euro** – reprezentand contravaloarea lucrarilor de extindere ale retelelor de alimentare cu apa si de canalizare cuprinse in obligatia Concesionarului pentru indeplinirea Conformitatii Initiale a Nivelelor de Servicii A4 – Acoperire apa si B2 – Acoperire canalizare.

(2) demararea Programului Bucur – imediat dupa certificarea conformitatii initiale a Nivelelor de Servicii A4 – Acoperire apa si B2 – Acoperire canalizare.

Actul Adicional nr. 8 la Contractul de Concesiune a fost aprobat prin HCGMB nr. 122/30.06.2011.

Actul Adicional nr. 9/2011 la Contractul de Concesiune

Prin Dispozitia Primarului General al Municipiului Bucuresti nr. 1559/17.11.2010 cu privire la constituirea Comisiei Municipale pentru stabilirea conditiilor transferului in Concesiune a bunurilor rezultate din lucrarile aferente Fazei I a proiectului Reabilitarea Statiei de Epurare a Apelor Uzate a

Municipiului Bucuresti, inclusiv a terenului pe care se afla acestea, precum si a drepturilor si obligatiilor aferente acestora, reprezentantii Concedentului si cei ai Concesionarului au convenit asupra urmatoarelor:

(1) incredintarea Concesionarului a dreptului si obligatiei exclusive de operare (exploatare si intretinere) a Statiei de Epurare a Apelor uzate Glina Faza I.

Astfel, in Contractul de Concesiune va fi prevazuta o clauza noua, denumita "Operarea SEAU Glina Faza I", care va contine urmatoarele:

- definitii
- procedura de predare in Concesiune a Bunurilor SEAU Glina Faza I
- Operarea si Intretinerea SEAU Glina Faza I
- Modificarea / completarea prevederilor Contractului de Concesiune - Partea a III a a Caietului de Sarcini
- Nivelele de Servicii referitoare la Nivelul de Serviciu B1 – calitatea apei efluentului.

Actul Adicional nr. 9 la Contractul de Concesiune a fost aprobat prin HCGMB nr. 123/30.06.2011.

O parte a subiectelor incluse in tematica Grupului de Lucru constituit prin Dispozitia Primarului General al Municipiului Bucuresti nr. 1559/17.11.2010, respectiv:

1- Reglementarea "omisiunilor" din Lista Bunurilor Proprietate Publica transferate Concesionarului la Data Intrarii in Vigoare a Contractului de Concesiune conform Clauzei 29.4.2 din Contractul de Concesiune,
2 – Suplimentarea Listei Bunurilor Publice concesionate de SC ANB SA cu un numar de 5 statii de hidrofor aflate in domeniul public al Municipiului Bucuresti in exploatarea RADET in aplicarea HCGMB nr. 285/29.10.2010,

3 – Transferul din administrarea SC ANB SA in administrarea ALPAB a canalului deschis Dragomiresti-Chitila,

4 – Aplicarea prevederilor Protocolului nr. 4379/14.12.2009 semnat intre Municipiul Bucuresti legal reprezentat de Primarul General Dl. Prof. Dr. Sorin Mircea Oprea si SC ANB SA reprezentata de Directorul General, Dl. Bruno Daniel Paul Roche cu privire la operarea si intretinerea a 60 de cismele publice cu jet de apa si a 34 de hidranti de incendii, aflate in administrarea CGMB, de catre SC ANB SA.,

5 – Modificarea pct. 2 de la Cap. VII-Fantani Ornamentale din Actul Adicional nr. 6/14.12.2009,

6 – Transferul din Administrarea SC ANB SA in administrarea Consiliului Local al Comunei Clinceni a constructiilor si instalatiilor fronturilor de captare colectoare nr. 2 si 3 Bragadiru cu terenurile aferente situate pe teritoriul Comunei Clinceni,

7 – Suplimentarea Listei Bunurilor Publice concesionate cu bunurile rezultate din investitiile in Sistem finantate din Fonduri Publice dupa Data Intrarii in Vigoare,

8 – Scoaterea din Lista Bunurilor Publice concesionate a bunurilor apartinand orasului Pantelimon,

9 – Clarificarea unor aspecte privind monitorizarea si evaluarea Nivelului de Serviciu "Volumul apei facturate ca procentaj din volumul apei vandute" (NS "A7")

10- Modificarea Clauzei 17 "Raportarea si furnizarea de informatii" din Contractul de Concesiune

vor fi incluse in Actul Adicional nr. 10 la Contractul de Concesiune. Proiectul de Act Adicional nr. 10 la Contractul de Concesiune va fi promovat in cursul anului 2012 spre aprobarea Consiliului General al Municipiului Bucuresti.

Capitolul 4. ACTIVITATEA DESFASURATA de AMRSP IN ANUL 11 DE CONCESIUNE**4.I. Monitorizarea Nivelelor de Servicii in vederea respectarii standardelor de calitate a serviciului la consumatori****Nivelul de Serviciu A1 – Calitatea apei potabile****I. PREVEDERI CONTRACTUALE**

Definitie	Calitatea apei potabile furnizate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. la bransament, conform standardelor calitatii apei potabile stabilite de Caietul de Sarcini al concesiunii
Formula de calcul	Raportul dintre numarul testelor conforme cu prevederile Standardului romanesc (intre anul 5 si 10 de concesiune) sau Standardul european (dupa anul 10 de concesiune) si numarul total de teste efectuate
Termen limita de conformitate	-Sfarsitul anului 5 (17.11.2005) pentru Standard romanesc (STAS 1342/1991), Legea privind calitatea apei potabile nr. 458/2002; - Sfarsitul anului 10 (17.11.2010) pentru Standard european (Directiva 98/83/EC)
Perioada de Evaluare	- <u>Evaluarea Initiala</u> trebuie efectuata pe o perioada de 2 luni incepand cu 28.07.2005 si pana la data de 27.09.2005 pentru prima Evaluare Initiala conform Standardului romanesc si a doua Evaluare Initiala conform Standardului European a fost incepand cu 28.07.2010 si pana la data de 27.09.2010. 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. - <u>Continuarea Conformitatii</u> 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
Masurare	Esantionarea de rutina pentru parametrii monitorizati prin analiza apei potabile produse si livrate de ANB in punctele de prelevare conform parametrilor si frecventei stabilite prin prevederile Contractului de Concesiune. Frecventa de prelevare s-a stabilit de catre ANB impreuna cu Directia de Sanatate Publica prin „Conventia de colaborare” in conformitate cu prevederile Contractului de Concesiune tabelele 1-6 si in conformitate cu standardul romanesc, respectiv Legea nr. 458/2002 „Norme de supraveghere, inspectie sanitare si monitorizare a calitatii apei potabile – tabel nr. 3 – monitorizare de control si numar de probe de prelevat anual”.

Monitorizare	Monitorizarea Nivelului de Serviciu A1- Calitatea apei potabile se face conform procedurii aprobate prin Contractul de Concesiune – Partea C din Anexa – Monitorizarea calitatii apei potabile din Partea a III-a Nivelele Serviciilor din Contractul de Concesiune. S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. recolteaza anual probe din 56 puncte de prelevare in Reteaua de Distributie stabilita in colaborare cu DSP-MB pe tot teritoriul Municipiului Bucuresti, astfel: <i>Sector 1 – 12 puncte de prelevare; Sector 2 – 10 puncte de prelevare; Sector 3 – 8 puncte de prelevare, Sector 4 – 9 puncte de prelevare; Sector 5 – 8 puncte de prelevare; Sector 6 – 9 puncte de prelevare</i> Dupa atingerea NSO la sfarsitul anului 5 de concesiune, se monitorizeaza mentinerea NSO, Contractul de Concesiune prevede monitorizarea cu o frecventa ridicata a celor 17 parametrii prevazuti de Standardul romanesc, respectiv Legea nr. 458/2002 si anume: Miros, Gust, Culoare, Turbiditate, pH, Conductivitate, Clor rezidual liber, Amoniu, Nitriti, Nitрати, Fier, Oxidabilitate, Duritate totala, Aluminiu, Bacterii coliforme, Escherichia coli, Enterococi
Excluderi Admisibile	Contractul de Concesiune prevede urmatoarele tipuri de Excluderi Admisibile: - Concesionarului nu i se va cere sa respecte Standardele stabilite pentru pesticide si trihalometani pana cand se va realiza Conformitatea Initiala conform standardelor UE, sau pana la Termenul Limita pentru satisfacerea Standardelor UE, oricare dintre ele va fi primul. - Concesionarul nu va fi raspunzator pentru contaminarea conductelor de alimentare cu apa care nu se afla sub controlul sau si care sunt proprietatea altora. Aceasta include si nerespectarea standardelor privind continutul de plumb. - Concesionarul nu va fi facut raspunzator pentru nerespectarea standardelor, in cazul in care se va putea demonstra de catre Concesionar, intr-un mod satisfacator pentru Autoritatea de Reglementare Tehnica, ca situatiile de neindeplinire a standardelor s-au datorat faptului ca apa era de calitate inferioara celei specificate in Anexa – Valori de baza ale apei brute pentru Rosu si Arcuda. - Concesionarul nu va fi raspunzator pentru nerespectarea Standardelor referitoare la hidrocarburile policiclice aromate, in cazul in care va putea demonstra, intr-un mod satisfacator pentru Autoritatea de Reglementare Tehnica, ca situatiile de neindeplinire a standardelor s-au datorat lucrarilor de reabilitare a sistemului de distributie si ca Concesionarul a luat toate masurile rezonabile in scopul minimalizarii incalcarii acestor standarde. - Se va considera ca Concesionarul respecta prezentul Nivel al Serviciilor in ceea ce priveste nerealizarea standardelor, altele decat nerealizarile specificate la punctele de mai sus, in cazul in care numarul de rezultate satisfacatoare obtinute la testele efectuate in regimul de monitorizare specificat in Anexa – „Monitorizarea calitatii apei potabile” nu sunt sub procentele indicate in tabele.
Nivel Standard Obiectiv (NSO)	- Respectarea concentratiilor admisibile sau valori referitoare la orice parametrii conform Standardului Romanesc, la sfarsitul anului 5 al concesiunii, respectiv parametrii precizati in Contractul de concesiune la valorile precizate de Legea nr. 458/ 2002 si nr. 311/2004 - Respectarea concentratiilor sau valorile admisibile pentru oricare din parametrii apei potabile conform Standardelor UE 98/1993/EC, la sfarsitul anului 10 al concesiunii

II. MONITORIZAREA SI EVALUAREA NIVELULUI DE SERVICIU A1**(1) Nivel Standard de Baza:**

Nivel Standard de Baza (NSB)	Aprobat prin Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 11/20.11.2002: - NSB pentru statiile Rosu si Arcuda sunt aprobate prin prevederile Contractului de Concesiune - NSB pentru Reteaua de Distributie sunt aprobate prin Deciziile Consiliului Executiv al ARBAC nr. 11/2002 si 9/2003 functie de valorile de la statiile de tratare si au valorile in tabelul de mai jos. Aceste valori sunt calculate, pana in anul 5 de concesiune, prin raportul conformitatii valorilor medii realizate trimestrial si anual cu STAS 1342/1991. Statia de Tratare Rosu <i>Aluminiu rezidual</i> (Valoarea maxima: 50 %; Media valorilor: 0%) <i>Turbiditate</i> (Valoarea maxima: 75%; Media valorilor: 75%) <i>Coliformi Totali</i> (Valoarea maxima: 0%; Media valorilor: 0%) <i>Clor liber rezidual</i> (Valoarea maxima: 0%; Media valorilor: 0%) Statia de Tratare Arcuda <i>Aluminiu rezidual</i> (Valoarea maxima: 100 %; Media valorilor: 50%) <i>Turbiditate</i> (Valoarea maxima: 100%; Media valorilor: 100%) <i>Coliformi Totali</i> (Valoarea maxima: 0%; Media valorilor: 0%) <i>Clor liber rezidual</i> (Valoarea maxima: 0%; Media valorilor: 0%) Retea de Distributie <i>Aluminiu rezidual</i> (Valoarea maxima: 50 %; Media valorilor: 0%) <i>Turbiditate</i> (Valoarea maxima: 75%; Media valorilor: 75%) <i>Coliformi Totali</i> (Valoarea maxima: 0%; Media valorilor: 0%) <i>Clor liber rezidual</i> (Valoarea maxima: 0%; Media valorilor: 0%)
-------------------------------------	---

(2) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu A1 (2003 –2011)

An	Conformitatea NS A1					
2005	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 32 / 21.10.2005 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu A1– Calitatea apei potabile Conformitatea certificata de ARBAC:					
Nr. crt.	Parametrii analizati	Total teste efectuate	EA	Nr. teste conforme		SO
		Numeric	Numeric	Numeric	%	
1	E. coli	299	3	296	100,0 %	95,0 %
2	Enterococi	299	3	296	100,0 %	95,0 %
3	Bacterii coliforme	299	3	296	100,0 %	99,8 %
4	Clor rezidual liber	299	3	296	100,0 %	95,0 %
5	Aluminiu	299	3	296	100,0 %	95,0 %
6	Amoniu	299	3	296	100,0 %	95,0 %
7	Conductivitate	299	3	296	100,0%	95,0 %
8	Culoare	299	3	296	100,0 %	95,0 %
9	Duritate totala	299	3	296	100,0 %	95,0 %
10	Fier	299	3	295	99,7 %	95,0 %
11	Gust	299	3	296	100,0 %	95,0 %
12	Miros	299	3	296	100,0 %	95,0 %
13	Nitrati	299	3	296	100,0 %	95,0 %
14	Nitriti	299	3	296	100,0 %	95,0 %
15	Oxidabilitate	299	3	296	100,0 %	95,0 %
16	pH	299	3	296	100,0 %	95,0 %
17	Turbiditate	299	3	295	99,7 %	95,0 %

2006	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 21/26.10.2006 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A1 – Calitatea apei potabile Conformitatea certificata de ARBAC:						
	Nr. crt.	Parametrii analizati	Total teste efectuate	EA	Nr. teste conforme		SO
			Numeric	Numeric	Numeric	%	
	1	E. coli	2211	0	2211	100,0 %	95,0 %
	2	Enterococi	2211	0	2211	100,0 %	95,0 %
	3	Bacterii coliforme	2211	0	2211	100,0 %	99,8 %
	4	Clor rezidual liber	2211	0	2210	99,95 %	95,0 %
	5	Aluminiu	2211	0	2210	99,95 %	95,0 %
	6	Amoniu	2211	0	2211	100,0 %	95,0 %
	7	Conductivitate	2211	0	2211	100,0%	95,0 %
	8	Culoare	2211	0	2211	100,0 %	95,0 %
	9	Duritate totala	2211	0	2211	100,0 %	95,0 %
	10	Fier	2211	0	2196	99,32 %	95,0 %
	11	Gust	2211	0	2211	100,0 %	95,0 %
	12	Miros	2211	0	2211	100,0 %	95,0 %
	13	Nitrati	2211	0	2211	100,0 %	95,0 %
	14	Nitriti	2211	0	2211	100,0 %	95,0 %
	15	Oxidabilitate	2211	0	2211	100,0 %	95,0 %
	16	pH	2211	0	2211	100,0 %	95,0 %
	17	Turbiditate	2211	0	2201	99,55 %	95,0 %

2007	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 34/26.10.2007 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A1 – Calitatea apei potabile Conformitatea certificata de ARBAC:						
	Nr. crt.	Parametrii analizati	Total teste efectuate	EA	Nr. teste conforme		SO
			Numeric	Numeric	Numeric	%	
	1	E. coli	4048	0	4048	100,0 %	95,0 %
	2	Enterococi	4048	0	4048	100,0 %	95,0 %
	3	Bacterii coliforme	4048	0	4047	99,98 %	99,8 %
	4	Clor rezidual liber	4048	0	4048	100% %	95,0 %
	5	Aluminiu	4048	0	4048	100% %	95,0 %
	6	Amoniu	4048	0	4048	100,0 %	95,0 %
	7	Conductivitate	4048	0	4048	100,0%	95,0 %
	8	Culoare	4048	0	4048	100,0 %	95,0 %
	9	Duritate totala	4048	0	4048	100,0 %	95,0 %
	10	Fier	4048	0	4006	98,96 %	95,0 %
	11	Gust	4048	0	4048	100,0 %	95,0 %
	12	Miros	4048	0	4048	100,0 %	95,0 %
	13	Nitrati	4048	0	4048	100,0 %	95,0 %
	14	Nitriti	4048	0	4048	100,0 %	95,0 %
	15	Oxidabilitate	4048	0	4048	100,0 %	95,0 %
	16	pH	4048	0	4048	100,0 %	95,0 %
	17	Turbiditate	4048	0	4040	99,80 %	95,0 %

2008	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 14 / 23.10.2008 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A1 – Calitatea apei potabile Conformitatea certificata de ARBAC:						
		Nr. crt.	Parametrii analizati	Total teste efectuate	EA	Nr. teste conforme	SO
				Numeric	Numeric	Numeric %	%
		1	E. coli	7481	0	7481 100	95
		2	Enterococi	7481	0	7481 100	95
		3	Bacterii coliforme	7481	0	7481 100	99,8
		4	Clor rezidual liber	7481	0	7455 99,65	95
		5	Aluminiu	7481	0	7481 100	95
		6	Amoniu	7481	0	7481 100	95
		7	Conductivitate	7481	0	7481 100	95
		8	Culoare	7481	0	7481 100	95
		9	Duritate totala	7481	0	7476 99,93	95
		10	Fier	7481	0	7461 99,73	95
		11	Gust	7481	0	7481 100	95
		12	Miros	7481	0	7481 100	95
		13	Nitrati	7481	0	7481 100	95
		14	Nitriti	7481	0	7481 100	95
		15	Oxidabilitate	7481	0	7481 100	95
		16	pH	7481	0	7481 100	95
		17	Turbiditate	7481	0	7477 99,95	95
2009	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 5 / 23.10.2009 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A1 – Calitatea apei potabile Conformitatea certificata de ARBAC:						
		Nr. crt.	Parametrii analizati	Total teste efectuate	EA	Nr. teste conforme	SO
				Numeric	Numeric	Numeric %	%
		1	E. coli	5693	0	5693 100	95
		2	Enterococi	5693	0	5693 100	95
		3	Bacterii coliforme	5693	0	5690 99,95	99,8
		4	Clor rezidual liber	5693	0	5693 100	95
		5	Aluminiu	5693	0	5693 100	95
		6	Amoniu	5693	0	5693 100	95
		7	Conductivitate	5693	0	5693 100	95
		8	Culoare	5693	0	5693 100	95
		9	Duritate totala	5693	0	5693 100	95
		10	Fier	5693	0	5687 99,89	95
		11	Gust	5693	0	5693 100	95
		12	Miros	5693	0	5693 100	95
		13	Nitrati	5693	0	5693 100	95
		14	Nitriti	5693	0	5693 100	95
		15	Oxidabilitate	5693	0	5693 100	95
		16	pH	5693	0	5693 100	95
		17	Turbiditate	5693	0	5689 99,93	95

2010

Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 12 / 26.10.2010 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu A1 – Calitatea apei potabile

Conformitatea certificata de AMRSP:

Nr. crt.	Parametrii analizati	Total teste efectuate	EA	Nr. teste conforme		SO
		Numeric	Numeric	Numeric	%	%
1	E. coli	862	0	862	100	99,8
2	Enterococi	862	0	862	100	99,8
3	Nitrati	862	0	862	100	99
4	Nitriti	862	0	862	100	99
5	Aluminiu	862	0	862	100	95
6	Amoniu	862	0	862	100	95
7	Clostridium perfringens (inclusiv sporii)	862	0	862	100	95
8	Duritate totala	862	0	862	100	95
9	Culoare	862	0	862	100	95
10	Conductivitate	862	0	862	100	95
11	Concentratia ionilor de hidrogen	862	0	862	100	95
12	Fier	862	0	862	100	95
13	Miros	862	0	862	100	95
14	Gust	862	0	862	100	95
15	Bacterii coliforme	862	0	862	100	95
16	Turbiditate	862	0	862	100	95
17	Clor rezidual liber	862		861	99,88	95
18	Turbiditate	862	0	862	100	95

2011

Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 14 / 26.10.2011 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu A1 – Calitatea apei potabile

Conformitatea certificata de AMRSP:

Nr. crt.	Parametrii analizati	Total teste efectuate	EA	Nr. teste conforme		SO
		Numeric	Numeric	Numeric	%	%
1	E. coli	5348	0	5348	100	99,8
2	Enterococi	5348	0	5348	100	99,8
3	Bacterii coliforme	5348	0	5348	100	95
4	Clostridium perfringens (inclusiv sporii)	5348	0	5348	100	95
5	Clor rezidual liber	5348	0	5347	99,98	95
6	Aluminiu	5348	0	5348	100	95
7	Amoniu	5348	0	5348	100	95
8	Conductivitate	5348	0	5348	100	95
9	Culoare	5348	0	5348	100	95
10	Duritate totala	5348	0	5348	100	95
11	Fier	5348	0	5347	99,98	95
12	Gust	5348	0	5348	100	95
13	Miros	5348	0	5348	100	95
14	Nitrati	5348	0	5348	100	99
15	Nitriti	5348	0	5348	100	99
16	Oxidabilitate	5348	0	5348	100	95
17	pH	5348	0	5347	99,98	95
18	Turbiditate	5348	0	5347	99,98	95

(3) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu A1 (30.05.2011 – 30.05.2012)**(a) Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A1 in perioada 28.09.2010-27.09.2011**

Pentru Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A1 au fost luate in calcul valorile indicatorilor de potabilitate conform prevederilor Contractului de Concesiune, Legii calitatii apei potabile nr. 458/ 2002 (forma consolidata) si Directivei UE 98/83/EC, care au fost comparate cu rezultatele obtinute in urma analizelor de laborator efectuate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in Reteaua de Distributie a Municipiului Bucuresti in perioada 28.09.2010-27.09.2011 .

Analizand valorile parametrilor monitorizati de ANB s-a constatat ca in perioada de evaluare, conform Programului de supraveghere a calitatii apei potabile in Reteaua de Distributie s-au prelevat si analizat 5348 probe de apa potabila, ceea ce reprezinta un procent de conformitate cuprins intre 99,98 si 100%, dupa cum rezulta din raportul prezentat de ANB.

Conform prevederilor Contractului de Concesiune, AMRSP a primit de la Concesionar in cursul anului 11 de concesiune detalii asupra testelor efectuate, atat prin inspectiile efectuate de reprezentantii AMRSP la laboratoarele de analiza, cat si prin rapoarte trimestriale inaintate de ANB.

De asemenea, la reclamatii prezentate de cetateni s-au comunicat buletine de analiza atat AMRSP, cat si petentilor.

(b) Raport Anual ANB anul 11 de concesiune

ANB a efectuat in anul 11 de concesiune un numar total de 5192 probe.

Conform Raportului Anual pentru anul 11 de concesiune, ANB a transmis urmatoarele informatii:

Nr. crt.	Parametrii analizati	Total teste efectuate	EA	Nr. teste conforme	
		Numeric	Numeric	Numeric	%
1	E. coli	5192	0	5192	100
2	Enterococi	5192	0	5192	100
3	Bacterii coliforme	5192	0	5192	100
4	Clostridium perfringens (inclusiv sporii)	5192	0	5192	100
5	Clor rezidual liber	5192	0	5191	99,98
6	Aluminiu	5192	0	5192	100
7	Amoniu	5192	0	5192	100
8	Conductivitate	5192	0	5192	100
9	Culoare	5192	0	5192	100
10	Duritate totala	5192	0	5192	100
11	Fier	5192	0	5191	99,98
12	Gust	5192	0	5192	100
13	Miros	5192	0	5192	100
14	Nitrati	5192	0	5192	100
15	Nitriti	5192	0	5192	100
16	Oxidabilitate	5192	0	5192	100
17	pH	5192	0	5191	99,98
18	Turbiditate	5192	0	5191	99,98

Au fost inregistrate unele depasiri ale valorilor admise pentru unii dintre parametrii monitorizati (clor rezidual liber 1 test, fier 1 test, pH 1 test, turbiditate 1 test), insa acestea fiind intr-un numar foarte redus, totalul acestora este mult sub procentul de neconformitate admis conform Standardului Obiectiv prevazut atat de Contractul de Concesiune cat si de legislatia in vigoare, respectiv 1% din analizele efectuate.

Verificarile efectuate

Din verificarea pe teren a valorilor parametrilor de calitate a apei potabile monitorizati de catre AMRSP la Laboratorul Control Calitate Apa Potabila al ANB, rezulta procente de conformitate comparabile cu procentele de conformitate pentru anul 2011 raportate de ANB.

De asemenea, din registrele de evidenta intocmite de ANB si in urma participarii responsabilului cu monitorizarea Nivelului de Serviciu A1 la esantionarea unor probe de calitate a apei la laboratoarele de analiza a apei in cursul anului 11 de concesiune s-au confirmat datele raportate de ANB.

Statia de Tratare Arcuda

In cursul anului 2011, reprezentantii AMRSP au efectuat la Laboratorul de Analiza Calitatii Apei de la Statia de Tratare Arcuda verificari asupra indicatorilor monitorizati. In urma verificarilor efectuate si participarea la esantionarea unui numar de aproximativ 300 probe, AMRSP a constatat ca valoarea indicatorilor de potabilitate se incadreaza in limitele prevazute in Contractul de Concesiune - pentru apa bruta Legea nr. 107/ 1996 si de Legea nr. 458/2002 (forma consolidata) - pentru apa potabila:

Apa bruta:

Denumire indicator/ U.M	Limitele valorilor efective	Prevederi C.C.
Turbiditate (NTU)	30,0 – 180,0	max. 3650
pH	8,40	7,0 – 9,0
Subst. organice oxidabile (mg/l)	5,20	max. 210
Amoniac (mg/l)	0,380	max. 1,70
Alcalinitate (mmol/l)	3,20	max. 4,6
Solide in suspensie (mg/l)	240,0	max. 2500

Apa potabila:

Denumire indicator/ U.M	Limitele valorilor efective	Valori Lege	Procent de conformitate
Turbiditate (NTU)	0,90 – 3,20	5	100%
Clor rezidual liber (mg/l)	0,95 – 1,90	-	100%
Aluminiu rezidual (mg/l)	0,03 – 0,09	0,2	100%
Coliformi totali (nr. probabil/ 100 cmc)	0 - 0	0	100%

Statia de Tratare Rosu

In cursul anului 2011, reprezentantii AMRSP au efectuat la Laboratorul de Analiza Calitatii Apei de la Statia de Tratare Rosu verificari asupra indicatorilor monitorizati. In urma verificarilor efectuate si participarea la esantionarea unui numar de aproximativ 330 probe, AMRSP a constatat ca valoarea indicatorilor de potabilitate se incadreaza in limitele prevazute in Contractul de Concesiune - pentru apa bruta Legea nr. 107/ 1996 si de Legea nr. 458/2002 (forma consolidata) - pentru apa potabila:

Apa bruta:

Denumire indicator/ U.M	Limitele valorilor efective	Prevederi C.C.
Turbiditate (NTU)	112,40 – 450,20	max. 4500
pH	6 – 9,0	7,0 – 9,5
Subst. organice oxidabile (mg/l)	19,20 - 175	max. 180
Amoniac (mg/l)	0,118 – 1,30	max. 1,3
Alcalinitate (mmol/l)	1,22	max. 1,3
Solide in suspensie (mg/l)	129 - 2940	max. 2950

Apa potabila

Denumire indicator/ U.M	Limitele valorilor efective	Valori Lege	Procent de conformitate
Turbiditate (NTU)	0,90 – 3,20	5	100%
Clor rezidual liber (mg/l)	0,95 – 1,90	-	100%
Aluminiu rezidual (mg/l)	0,03 – 0,09	0,2	100%
Coliformi totali (nr. probabil/ 100 cmc)	0 - 0	0	100%

Reteaua de Distributie

În cursul anului 2011, reprezentanții AMRSP au verificat un număr de aproximativ 370 probe pentru indicatorii de potabilitate prevăzuți de Legea nr. 458/ 2002 (forma consolidată). Valorile efective verificate au fost comparate cu limitele valorilor prevăzute de Legea calității apei potabile nr. 458/ 2002 (forma consolidată), conform tabelului următor:

Apa potabilă:

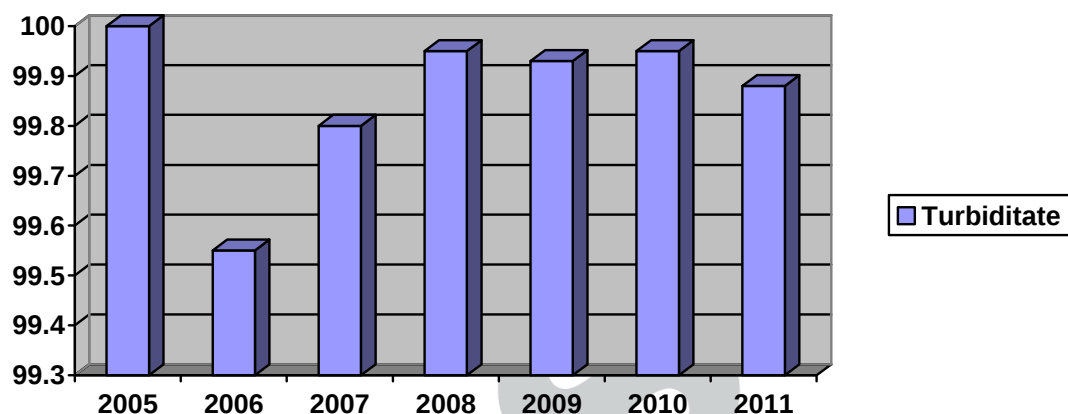
Nr. crt.	Denumire indicator/ U.M	Limitele valorilor efective	Valori conf. Lege	Procent de conformitate realizată
1	Miros (grade)	2	Acceptabilă și nici o modificare	100%
2	Gust (grade)	2	Acceptabilă și nici o modificare	100%
3	Culoare (grade)	2	Acceptabilă și nici o modificare	100%
4	Turbiditate (NTU)	0,3 – 4,0	≤5	100%
5	pH	7,3– 8,0	6,5 – 9,5	100%
6	Conductivitate (μS/cm)	300 - 480	≤2500	100%
7	Clor rezidual liber (mg/l)	0,01 – 0,49	≤0,50	100%
8	Amoniu (mg/l)	0,003 – 0,050	≤0,5	100%
9	Nitriti (mg/l)	0,02 – 0,045	≤0,5	100%
10	Nitrați (mg/l)	5,01 – 9,04	≤50	100%
11	Fier (μg/l)	13 - 190	≤200	100%
12	Oxidabilitate (mgO ₂ /l)	1,50 – 2,80	≤5	100%
13	Duritate totală (grade germ)	8,99– 13,80	>5	100%
14	Aluminiu (μg/l)	30 - 80	≤200	100%
15	Bacterii coliforme (nr./ 100 ml)	0	0	100%
16	Escherichia coli (nr./ 100 ml)	0	0	100%
17	Enterococi (nr./ 100 ml)	0	0	100%
18	Clostridium perfringens (inclusiv sporii)	0	0	100%

Stia de Tratare Crivina

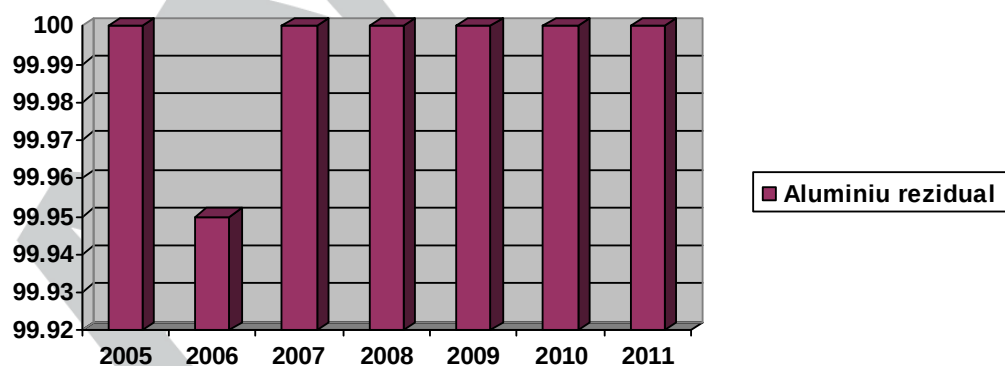
La începutul anului 2007 a fost pusă în funcțiune Stia de Tratare Crivina. Tehnologia folosită și instalațiile moderne ale acestei stații asigură o calitate ridicată a apei potabile produse, asigurându-se astfel îndeplinirea unuia dintre obiectivele concesiunii, prin care se asigură un nivel ridicat de calitate a apei potabile și totodată o rezervă a capacităților de producție, care oferă condiții de dezvoltare a Bucureștiului, din punctul de vedere al asigurării cu apă potabilă.

c) Evolutia Nivelului de Serviciu A1 – Calitatea apei potabile

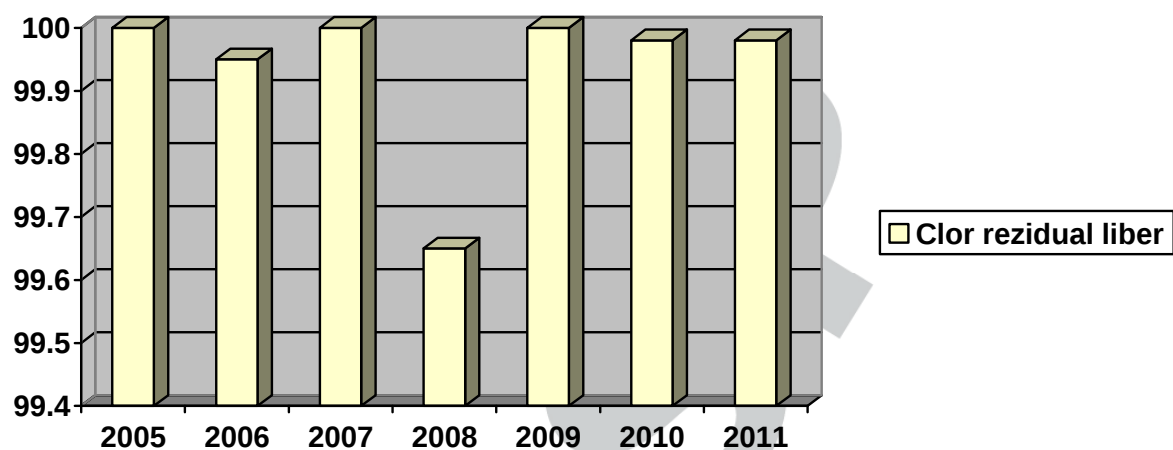
Denumire parametru	NS raportat 2005 (%)	NS raportat 2006 (%)	NS raportat 2007 (%)	NS raportat 2008 (%)	NS raportat 2009 (%)	NS raportat 2010 (%)	NS raportat 2011 (%)
Turbiditate	100	99,55	99,80	99,95	99,93	99,95	99,98



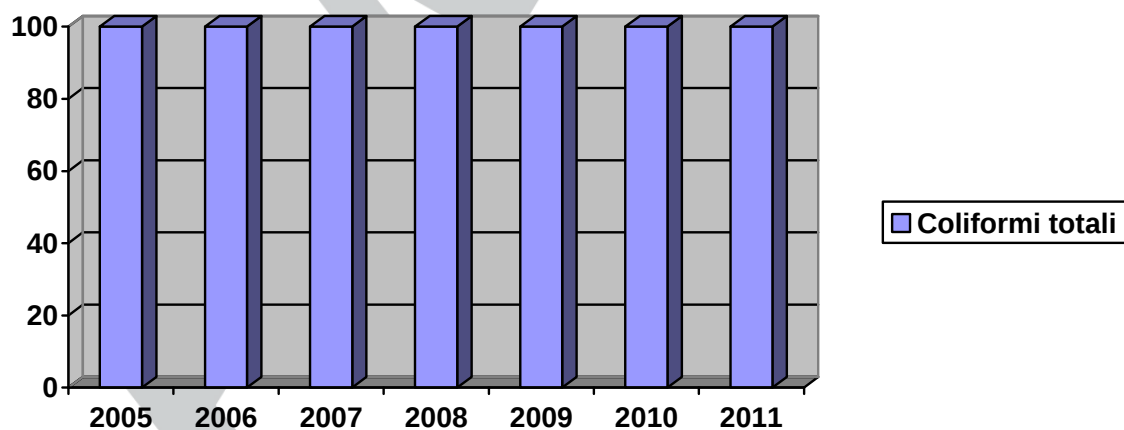
Denumire parametru	NS raportat 2005 (%)	NS raportat 2006 (%)	NS raportat 2007 (%)	NS raportat 2008 (%)	NS raportat 2009 (%)	NS raportat 2010 (%)	NS raportat 2011 (%)
Aluminiu rezidual	100	99,95	100	100	100	100	100



Denumire parametru	NS raportat 2005 (%)	NS raportat 2006 (%)	NS raportat 2007 (%)	NS raportat 2008 (%)	NS raportat 2009 (%)	NS raportat 2010 (%)	NS raportat 2011 (%)
Clor rezidual liber	100	99,95	100	99,65	100	99,98	99,98



Denumire parametru	NS raportat 2005 (%)	NS raportat 2006 (%)	NS raportat 2007 (%)	NS raportat 2008 (%)	NS raportat 2009 (%)	NS raportat 2010 (%)	NS raportat 2011 (%)
Coliformi totali	100	100	100	100	100	100	100



Nivelul de Serviciu A2 - Presiunea la bransament**I. PREVEDERI CONTRACTUALE:**

Definitie	Presiunea minima a apei potabile ce trebuie asigurata de Concesionar si care trebuie atinsa la bransamentul clientului, sau debit maxim disponibil pentru blocuri cu peste 2 etaje sau cand presiunea este realizata prin instalatii de ridicat presiunea
Formula de calcul	Raportul dintre numarul de bransamente cu presiune corespunzatoare si numarul total de bransamente existente, prin care este furnizata utilizatorilor apa potabila: $NS A2 = \frac{\text{Nr. de bransamente fara probleme de presiune}}{\text{Nr. total de bransamente}} \times 100$ 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 5 de concesiune - 17.11.2005, 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
Masurare	<i>Toate rapoartele de presiune scazuta, daca sunt constatate de Concesionar sau din reclamatiiile clientilor, vor fi investigate de Concesionar in 72 de ore, si daca este adecvat, masuratori ale presiunii vor fi facute de Concesionar fie:</i> <i>a) la partea clientului de bransament/contor, sau daca nu este posibil,</i> <i>b) printr-un nivel de referinta modificat, de 15m col. apa presiune in conductele de distributie invecinate, in afara altui nivel de referinta modificat ce se poate dovedi ca fiind adecvat."</i>
Monitorizare	- Concesionarul, conform Contractului de Concesiune, inregistreaza si trateaza: <i>„Toate rapoartele de presiune scazuta, daca sunt constatate de Concesionar sau din reclamatiiile clientilor, vor fi investigate de Concesionar in 72 de ore, si daca este adecvat, masuratori ale presiunii vor fi facute de Concesionar fie:</i> <i>a) la partea clientului de bransament/contor, sau daca nu este posibil,</i> <i>b) printr-un nivel de referinta modificat, de 15m col. apa presiune in conductele de distributie invecinate, in afara altui nivel de referinta modificat ce se poate dovedi ca fiind adecvat."</i> - Autoritatea de Reglementare Tehnica verifica: <i>„Un registru, tinut de Concesionar, dand detalii asupra bransamentelor gospodariei cu presiune scazuta".</i> Registru include o baza de date detaliata cu informatiile privind problemele de presiune semnalate, investigate si solutionate (in conformitate cu formatul aprobat de ARBAC prin Decizia nr.16/2003). Rapoartele Concesionarului includ obligatoriu si un tabel rezumativ, cu o structura aprobata prin Decizia ARBAC nr.10/2004. 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	- <i>Cereri anormale.</i> Aceasta excludere nu include varfurile zilnice sau saptamanale si este limitata la evenimente care apar nu mai mult de 5 ori la acelasi client in decurs de un an de raportare; - <i>Intretinere planificata;</i> - <i>Incident de presiune scazuta de scurta durata, adica mai putin de 1 ora pe zi si care nu apare cu regularitate;</i> - <i>Un incident intamplat o singura data in echipamentul operat de Concesionar: explozii ale conductelor, defectiuni ale echipamentelor;</i> - <i>Incidentele datorate unei terte parti: combaterea unui incendiu, alta actiune a unei terte persoane.</i>

Nivel Standard Obiectiv (NSO)	98 % Concesionarul trebuie sa asigure pentru cel putin 98% din gospodarii (utilizatori) urmatoarele cerinte : 1) Pentru clienti casnici: a) pentru locuinte cu unul sau doua etaje: O presiune de 10 m col. apa sau mai mare, pe partea de bransament/contor a clientului la un debit de 9l/min. b) Pentru blocuri de apartamente (adica locuinte cu peste doua etaje): Presiunea si debitul furnizate vor fi in asa fel incat locatarii apartamentelor situate la ultimul etaj din bloc sa nu aiba o alimentare inferioara celei specificate la punctul a) de mai sus, cu conditia ca: 1. In cazul in care alimentarea apartamentelor de la etajele superioare depinde de functionarea instalatiilor existente de ridicare a presiunii (de ex: hidrofoare) care alimenteaza direct cu apa blocul, iar aceste instalatii de ridicare a presiunii sunt sub controlul Concesionarului; si 2. Concesionarul nu va fi raspunzator de nici o defectiune cauzata de starea sau dimensionarea instalatiilor interioare ale blocului. Acolo unde instalatiile existente de ridicare a presiunii nu se afla sub controlul Concesionarului, Concesionarul va fi raspunzator de a asigura un debit maxim disponibil pentru bloc, dupa cum urmeaza: - 9 l/min per apartament, in cazul blocurilor care au pana la 4 apartamente; - 6 l/min per apartament in cazul blocurilor care au intre 5 si 20 apartamente; - 3 l/min per apartament in cazul blocurilor care au peste 20 de apartamente. 2. Pentru Clienti comerciali si Industriali: „Debitul va fi suficient pentru acoperirea necesitatilor rezonabile ale clientilor si in conformitate cu acordurile in vigoare incheiate intre Concesionar si client.”
--------------------------------------	--

II. MONITORIZAREA SI EVALUAREA NIVELULUI DE SERVICIU A2

(1) Nivel Standard de Baza:

Nivel Standard de Baza (NSB)	92,94 % - aprobat prin Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 8/2002
-------------------------------------	--

(2) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu A2 (2005 – 2011)

An	Conformitatea NS A2
2005	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 33 / 21.10.2005 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu A2 – Presiunea la bransament Conformitatea certificata de ARBAC: 100%
2006	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 22/26.10.2006 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A2 – Presiunea la bransament Conformitatea certificata de ARBAC: 100%
2007	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 19/2007 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A2 – Presiunea la bransament Conformitatea certificata de ARBAC: 100%
2008	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 19 / 23.10.2008 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A2 – Presiunea la bransament Conformitatea certificata de ARBAC: 100%
2009	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 6/2009 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A2 – Presiunea la bransament Conformitatea certificata de ARBAC: 100%
2010	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 13 / 26.10.2010 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A2 – Presiunea la bransament Conformitatea certificata de AMRSP: 100% ,

(3) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu A2 (30.05.2011 – 30.05.2012)**A. Evaluarea Continuarii Conformitatii (ECC) pentru perioada 28.09.2010 ÷ 27.09.2011**

Tinand seama ca anul 5 a fost anul in care a fost constatata Conformitatea Initiala, iar dupa aceasta data in fiecare an s-a constatat Continuarea Conformitatii, pentru anul 11 de concesiune, conform Contractului de Concesiune, trebuia continuata conformitatea NS A2.

(a) Informatii prezentate de ANB

In cadrul Raportului ECC, transmis de SC Apa Nova Bucuresti SA (ANB) cu scrisoarea nr.10054003/07.10.2011, a fost inclusa o baza de date in format electronic, cu inregistrari ale tuturor evenimentelor privind lipsa presiunii/presiunii necorespunzatoare a apei potabile la bransamentul utilizatorului.

Informatiile transmise de ANB sunt urmatoarele:

Numarul total de bransamente la inceputul concesiunii	73639
Numarul total de bransamente la inceputul perioadei de raportare	112391
Numarul total de bransamente la sfarsitul perioadei de raportare	116884
Numarul total de bransamente cu probleme de presiune la inceputul concesiunii	5086
Nr. bransamente unde nu a fost satisfacut NSO la inceputul perioadei de raportare	0
Numarul de bransamente cu probleme de presiune aparute in perioada de raportare	0
Numarul de bransamente rezolvate in anul curent	0
Nr. bransamente unde nu a fost satisfacut NSO la sfarsitul perioadei de raportare	0
% din bransamente unde a fost atins NSO la sfarsitul perioadei de raportare	100
Standardul Obiectiv, conform Contractului de Concesiune	98%

(b) Verificari si evaluare AMRSP**Verificarile efectuate :**

Au fost verificate documentele transmise de ANB in cadrul Raportului ECC. AMRSP a constatat ca registrul cu inregistrările bazelor de date, precum si formatul tabelului rezumativ sunt conforme cu cele stabilite prin Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr.16/2003 si Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr.10/2004. Pentru fiecare reclamatie este intocmita fisa de interventie care contine toate informatiile necesare identificarii cazurilor semnalate.

Au fost luate in considerare si informatiile transmise de ANB cu ocazia rapoartului anual, precum si cele din perioadele in care reprezentantii AMRSP au efectuat inspectii la Directiile Rețele Bucuresti - Est si Bucuresti - Vest.

Au fost monitorizate bransamentele cu probleme de presiune la Data Intrarii in Vigoare a Concesiunii precum si informatiile din baza de date din perioada de verificare (28.09.2010 ÷ 27.09.2011), din care ar fi putut sa reiasa noi bransamente cu frecvente probleme de presiune.

Rezultatul verificarii

Din baza de date privind interventiile la rețeaua de apa potabila, s-au evidentiat un numar de 1399 de cazuri diagnosticate cu „lipsa presiune”, iar pentru un numar de 1366 de solicitari privind probleme de presiune in urma verificarii nu s-a confirmat acest lucru.

S-au verificat prin sondaj un numar de aproximativ 150 notificari din totalul de 1399 diagnosticate cu „lipsa presiune” din baza de date ceea ce reprezinta ~10,7% din totalul notificarilor, impreuna cu fisele de interventie. S-a urmarit astfel identificarea eventualelor probleme de presiune pentru bransamentele din zonele raportate ca solutionate, unde au existat probleme de presiune inca de la inceputul concesiunii, precum si pentru celelalte bransamente.

Au fost astfel identificate o serie de reclamatii privind presiunea scazuta la bransamente in aria concesiunata, insa acestea au fost solutionate in timp scurt, petentii nemairevenind cu reclamatii ulterioare. Au fost verificate prin sondaj si fise de interventie pentru solicitari care s-au dovedit a nu fi identificate.

S-au obtinut copii ale fiselor de interventie alese prin sondaj de reprezentantul AMRSP pentru diagnosticul „lipsa presiune” si „nu se confirma lipsa presiunii”.

Verificarile AMRSP au condus la urmatoarele date sintetizate conform specificatiilor din Contractul de Concesiune, Caietul de Sarcini partea a III-a:

Numarul de bransamente ale gospodariilor unde nu a fost satisfacut Standardul Obiectiv la inceputul anului perioadei de raportare	0
Numarul de bransamente ale gospodariilor unde nu a fost atins Standardul Obiectiv in anul curent	0
Numarul de bransamente ale gospodariilor eliminate din cauza ca problema a fost rezolvata in anul de raportare (bransamente diagnosticate cu „lipsa presiune”)	1399*
Nr. bransamente unde nu a fost satisfacut NSO la sfarsitul perioadei de raportare	0
Numarul total de bransamente la sfarsitul perioadei de raportare	116884
% din bransamentele gospodariilor unde nu a fost satisfacut Standardul Obiectiv la sfarsitul anului	0

Numarul de bransamente notate cu * se refera la totalul notificarilor privind lipsa de presiune sau notificari privind presiune scazuta in cursul anului de raportare (care insa nu s-au repetat de maxim 5 ori in cursul anului de raportare), notificari care au solutionate.

Din fisele de interventia a rezultat ca pentru cele mai multe solicitari, problemele de presiune s-au datorat : caderii de tensiune la statiile de pompare/statiile hidrofor, avariilor la retelele de distributie, problemelor uzuale la bransamente, manevrari de vane datorita interventiilor angajatilor ANB asupra sistemului de alimentare cu apa.

Evaluare AMRSP:

In urma evaluarii informatiilor primite de la ANB si culese de AMRSP in cadrul inspectiilor periodice, tinand seama de prevederile Deciziei Consiliului Executiv al ARBAC nr.8/2008 si a Deciziei Consiliului Executiv al AMRSP nr.13/2010, rezultatul evaluarii este urmatorul:

$$NS A2 = \frac{\text{Nr. de bransamente fara probleme de presiune}}{\text{Nr. total de bransamente}} \times 100 = \frac{116884}{116884} \times 100 = 100\%$$

Valoarea rezultata este peste valoarea ce trebuia obtinuta la Standardul Obiectiv stabilita prin Contractul de Concesiune, si anume 98%. Rezulta astfel ca ANB si-a respectat obligatiile contractuale in ceea ce priveste indeplinirea conformitatii emitand in consecinta Decizia Consiliului Executiv nr.15/26.10.2011 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii NS A2.

Analiza Excluderilor Admisibile : ANB nu a prezentat la AMRSP, pentru perioada de evaluare, nici un eveniment care ar fi putut fi inclus in categoria Excluderilor Admisibile, cu toate ca pentru multe notificari privind lipsa presiunii cauza – intreruperi sau caderi de tensiune ar fi putut fi incadrata in categoria Excluderilor.

B. Raport anual pentru perioada 17.11.2010 ÷ 16.11.2011

(a) Informatii prezentate de ANB

In anul 11 de concesiune valoarea raportata de ANB a fost de **100%**. (In tabelul de la cap.III, este prezentata evolutia NS A2 pentru fiecare an al concesiunii din cei derulati.)

Din informatiile transmise de ANB, lucrarile intreprinse in sistemul de distributie a apei potabile au constat in: inlocuirea conductelor cu avarii multiple, inlocuirea vanelor de retea si optimizarea hidraulica a retelei, modernizarea statiilor de pompare, diminuarea perioadei de interventie la avarii.

Informatiile referitoare la NS pentru anul 11 de concesiune raportate de ANB in cadrul Raportului Anual difera putin de datele din raportul de ECC (datele sunt inregistrate pentru o alta perioada de 12 luni fata de cea de la ECC), mentinandu-se totodata conformitatea. Valorile raportate sunt urmatoarele:

Nr.crt	Elementul Nivelului de Serviciu	NS realizat
1.	Nr.total de bransamente la inceputul concesiunii	73639
2.	Nr.total de bransamente la inceputul anului de raportare	112834
3.	Nr.total de bransamente la sfarsitul anului de raportare	118591
4.	Nr. bransamente cu probleme de presiune la inceputul concesiunii	5086
5.	Nr. bransamente unde nu a fost satisfacut NSB/NSO la inceputul anului de raportare	0

6.	Nr. bransamente cu probleme de presiune aparute in anul de raportare	0
7.	Nr. bransamente rezolvate in anul curent	0
8.	Nr. bransamente unde nu a fost satisfacut NSB/NSO la sfarsitul anului de raportare	0
9.	% din bransamente unde nu a fost satisfacut NSB/NSO la inceputul anului de raportare	0
10.	% din bransamente unde a fost atins NSB/NSO la sfarsitul anului de raportare	100

(b) Verificari si Evaluare AMRSP:**Verificarile efectuate:**

In urma analizarii informatiilor transmise de catre ANB, atat cele din Raportul pentru ECC cat si cele din cadrul Raportului Anual, s-a constatat ca ele corespund din punct de vedere al formatului de prezentare cu cerintele ARBAC reglementate prin Decizia nr.16/2003 – privind aprobarea formatului bazei de date si prin Decizia nr.10/2004 – privind formatul inregistrarilor tabelului rezumativ.

Informatiile continute in baza de date si in tabelul rezumativ, atat pentru perioada ECC, dar si pentru intreg anul contractual, au fost suficiente si relevante, ceea ce a permis o evaluare rezonabila a NS A2.

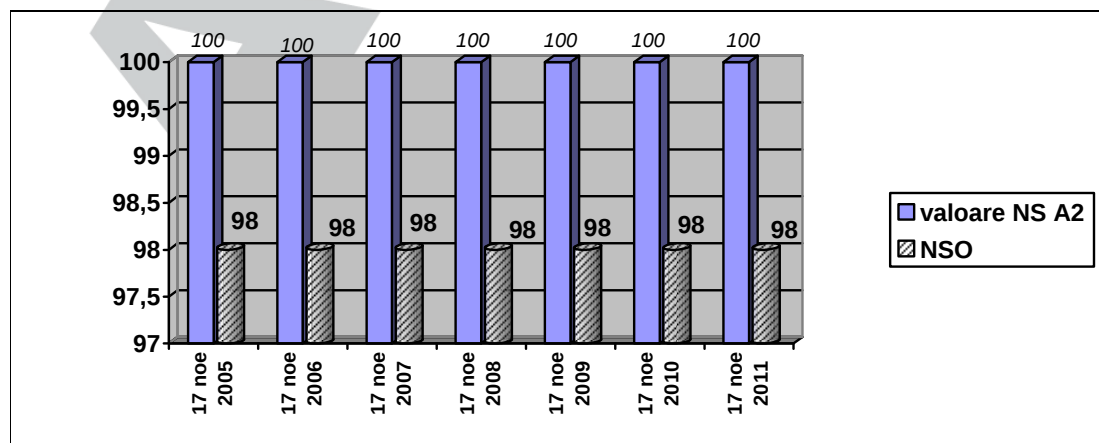
In decursul anului 11 de concesiune, AMRSP a verificat registrele cu informatiile preluate de la centrele operationale, in care sunt monitorizate toate reclamatii privind lipsa presiunii. In bazele de date existente la ANB, au fost **diagnosticate 1475 cazuri privind lipsa presiunii** in urma notificarilor utilizatorilor care au semnalat presiunea necorespunzatoare, fata de anul anterior cand s-au diagnosticat 2262 cazuri. Din totalul cazurilor din 2011, 675 cazuri se refera la imobile cu un regim de presiune de cel mult 2 etaje iar restul de 800 se refera la imobile cu regim de inaltime de peste 2 etaje. Aceste cazuri au fost semnalate de clienti izolati, reclamatii acestora privind lipsa de presiune la bransamente, s-au datorat avariilor survenite in instalatiile electrice ce alimenteaza statiile de pompare si de hidrofor (374 cazuri care reprezinta aprox. 26% din total). Restul de 1101 cazuri se refera la lipsa presiunii datorita defectiunilor survenite la buclele de masura sau a manevrarii vanelor de pe retea de distributie de catre echipele ANB.

Analiza EA: In decursul anului 11 de concesiune, ANB nu a prezentat nici un incident sau eveniment pentru care sa ne solicite aprobarea respectarii Excluderilor Admisibile.

Alte constatari: In decursul perioadei de la ultimul raport, din informatiile culese si/sau primite de la ANB, AMRSP a constatat ca nu au aparut zone noi in care sa existe presiune necorespunzatoare. Notificarile existente au fost pentru cazuri punctuale, care nu au mai revenit in baza de date (nu s-au repetat mai mult de 5 ori in decursul anului 11 contractual – conditie de includere a bransamentului in categoria celor „supuse riscului” si nici in perioada de evaluare), fiind verificate si solutionate de ANB.

III. Evolutia Nivelului de Serviciu A2

	NSO	17 Nov 2005	17 Nov 2006	17 Nov 2007	17 Nov 2008	17 Nov 2009	17 Nov 2010	17 Nov 2011
Valoare NS A2	98%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



Nivelul de Serviciu A3 - Continuitatea serviciului**I. PREVEDERI CONTRACTUALE**

Definitie	Asigurarea alimentarii cu apa potabila a clientilor timp de 24 de ore din 24
Formula de calcul	raportul dintre numarul de intreruperi in alimentarea cu apa cu o durata de maxim 6 ore si numarul total de intreruperi in alimentarea cu apa potabila. $NSA2 = \frac{\text{Nr. de intreruperi solutionate} < 6 \text{ ore}}{\text{Nr. total de intreruperi} - EA} \times 100$ 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	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	- <u>Evaluarea Initiala</u> 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. - <u>Continuarea Conformitatii</u> 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
Masurare	Toate rapoartele asupra discontinuitatii serviciului, sesizate de Concesionar sau din reclamatiiile clientilor. Fiecare reclamatie trebuie investigata in maxim 2 ore.
Monitorizare	- Concesionarul inregistreaza si intocmeste rapoarte privind intreruperile in alimentarea cu apa potabila, autosesizate de Concesionar (intreruperi planificate - ce au fost in prealabil anuntate cu minim 9 ore inainte de intreruperi) sau in urma reclamatiiilor clientilor. ANB va trebui sa analizeze aceste disfunctionalitati in maxim 2 ore, iar cele confirmate cu intreruperi peste 6 ore vor fi evidentiata in registrul existent la Concesionar. Inregistrările din baza de date se tin de concesionar in conformitate cu formatul aprobat de ARBAC prin Decizia nr.16/2003. Rapoartele Concesionarului, pe baza carora se face evaluarea, contin si tabele rezumative a carei structura a fost aprobata prin Decizia ARBAC nr.11/2004. - Autoritatea de Reglementare Tehnica analizeaza rapoartele Concesionarului si verifica inregistrările din baza de date. Verificarile urmaresc identificarea „intreruperilor planificate”, a respectarii momentului anuntarii, a duratei repunerii in functiunii a serviciului de alimentare cu apa in cazul unei intreruperi neplanificate si a corectei incadrari a evenimentelor in categoria Excluderilor Admisibile. 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	Contractul de Concesiune prevede urmatoarele tipuri de Excluderi Admisibile: - <i>Intreruperi planificate si avertizate, cu conditia ca intreruperile sa nu depaseasca timpul stipulat in atentionarea catre clienti;</i> - <i>Intreruperi neplanificate si neavertizate in alimentare care nu trebuie sa dureze mai mult de sase ore ca durata; O alimentare alternativa cu apa potabila (de exemplu autocisterna) trebuie sa fie pusa la dispozitia clientilor in decurs de 24 de ore de la inceperea intreruperii.</i> - <i>Incidente datorate unei terte parti: combaterea unui incendiu, alta actiune a unei terte parti.</i>
Nivel Standard Obiectiv (NSO)	minim 98 % , valoare ce trebuie atinsa de Concesionar la sfarsitul perioadei de Evaluare. Concesionarul trebuie sa ia toate masurile ca, pentru cel putin 98% din numarul total de bransamente existente in baza de date, intreruperile in apa potabila nu trebuie sa fie mai mari de 6 ore.

II. MONITORIZAREA SI EVALUAREA NIVELULUI DE SERVICIU A3

(1) Nivel Standard de Baza:

Nivel Standard de Baza (NSB)	Aprobat prin Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 31/28.11.2002: - 70% pentru intreruperi in alimentarea cu apa potabila de maxim 6 ore ; - 17% pentru intreruperi in alimentarea cu apa potabila intre 6 si 12 ore ; - 10% pentru intreruperi in alimentarea cu apa potabila intre 12 si 24 ore ; - 3% pentru intreruperi in alimentarea cu apa potabila mai mari de 24 ore ; reprezentand raportul dintre numarul de intreruperi in alimentarea cu apa cu duratele specificate mai sus si numarul total de intreruperi in alimentarea cu apa potabila.
-------------------------------------	--

(2) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu A3 (2003 – 2011)

An	Conformitatea NS A3
2005	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 34 / 21.10.2005 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu A3 – Continuitatea serviciului Conformitatea certificata de ARBAC: 99,94 %
2006	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 23/26.10.2006 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A3 – Continuitatea serviciului. Conformitatea certificata de ARBAC: 99,90 %
2007	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 20/26.10.2007 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A3 – Continuitatea serviciului Conformitatea certificata de ARBAC: 99,99 %
2008	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 20 / 23.10.2008 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A3 – Continuitatea serviciului Conformitatea certificata de ARBAC: 98,75%
2009	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 7 / 23.10.2009 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A3 – Continuitatea serviciului Conformitatea certificata de ARBAC: 99,67%
2010	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 14 / 26.10.2010 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A3 – Continuitatea serviciului Conformitatea certificata de AMRSP: 98,98%

(3) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu A3 (30.05. 2011 – 30.05.2012)

A. Evaluare a Continuarii Conformitatii (ECC) pentru perioada 28.09.2010 ÷ 27.09.2011

Tinand seama ca anul 5 a fost anul in care a fost constatata Conformitatea Initiala, iar dupa aceasta data in fiecare an s-a constatat Continuarea Conformitatii, pentru anul 11 de concesiune, conform Contractului de Concesiune, trebuia continuata conformitatea NS A3.

(a) Informatii prezentate de ANB

In cadrul Raportului ECC, transmis de SC Apa Nova Bucuresti SA (ANB) cu scrisoarea nr.10054003/07.10.2011, a fost inclusa o baza de date in format electronic, cu inregistrari ale tuturor evenimentelor privind intreruperile de apa, accidentale sau planificate, pentru perioada 28.09.2010 ÷ 27.09.2011.

ANB a transmis urmatoarele informatii:

Numarul total de notificari in perioada de evaluare (12 luni), in care s-au semnalat intreruperi de apa	10979
Numarul de notificari la care durata intreruperii apei a fost < 6 ore	10491
Numarul de Excluderi Admisibile propuse	406
Nivel de serviciu realizat	99,22%
Standardul Obiectiv pentru intreruperile de apa a caror durata este < de 6 ore (conform Contractului de Concesiune)	98%
Standardul Obiectiv pentru intreruperile de apa a caror durata este > 6 ore (conform Contractului de Concesiune)	2 %

(b) Verificari si evaluare AMRSP

Verificarile efectuate :

Au fost verificate documentele transmise de ANB in cadrul Raportului ECC. AMRSP a constatat ca registrul cu inregistrările bazelor de date, precum si formatul tabelului rezumativ sunt conforme cu cele stabilite prin Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr.16/2003 si Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr.11/2004. Pentru fiecare reclamatie este intocmita fisa de interventie care contine toate informatiile necesare identificarii cazurilor semnalate.

Au fost luate in considerare si informatiile transmise de ANB cu ocazia rapoartului anual, precum si cele din perioadele in care reprezentantii AMRSP au efectuat inspectii la Directiile Rețele Bucuresti - Est si Bucuresti – Vest.

Au fost monitorizate reclamatii privind inchiderilor de apa, precum si inchiderile planificate din perioada de verificare (28.09.2010 ÷ 27.09.2011).

In timpul perioadei de monitorizare si evaluare au fost efectuate verificari la Directia rețele Bucuresti - Est si Bucuresti – Vest. Din totalul celor 10979 au fost verificate toate inregistrările din bazele de date si prin sondaj un numar de aproximativ 340 de fise de interventie, ceea ce reprezinta ~ 3,1% din totalul fiselelor de interventie, obtinandu-se copii dupa o serie de fise.

Au fost verificate intreruperile de apa reclamate de clienti precum si cele aparute in urma interventiilor planificate de ANB in sistemului de alimentare cu apa.

Verificarile au aratat ca inregistrările informatiilor de pe fisele de interventie ale echipelor de lucru ANB sunt corect transpuse in cadrul bazelor de date. Din insumarea timpilor rezultati pentru intreruperile de apa a rezultat ca informatiile prezentate de ANB in tabelul rezumativ al Raportului ECC sunt corecte.

Aceste informatii se pot sintetiza astfel (conform Deciziei Consiliului Executiv al ARBAC nr.11/2004):

Aceste informații se pot sintetiza astfel (conform Deciziei Consiliului Executiv nr.11/2007):								
Nr. crt.	Durata intreruperii alimentare		< 6 ore	6 - 12 ore	12-24 ore	>24 ore	TOTAL	
1	Total intreruperi in alimentare		Numeric	10491	384	104	0	10979
2	Intreruperi planificate si atentionate		Numeric	436	318	88	0	842
			%	4,16%	82,81%	84,62%	0	7,67%
3	Intreruperi neplanificate / neatentionate		Numeric	10055	66	16	0	10137
			%	95,84%	17,19%	15,38%	0	92,33%
4	Intreruperi cauzate de o terta parte		Numeric	0	0	0	0	0
			%	0,0%	0,0%	0,0%	0	0,0%
5	NS realizat		Numeric					
			%	99,22%	0,78%			
6	NSO		%	98%	2%			
7	Neconformitate cu NSB/NSO		%	-	-			
8	Numar terti afectati		Numeric					
9	Numar terti afectati repetat		Numeric					
10	Excluderi Admisibile (EA)	a	Numeric	0	318	88	0	406
		b	Numeric	0	0	0	0	0
		c	Numeric	0	0	0	0	0

Evaluare AMRSP:

In urma evaluarii informatiilor primite de la ANB si culese de AMRSP in cadrul inspectiilor periodice, tinand seama de prevederile Deciziei Consiliului Executiv al ARBAC nr. 31/2002 si a Deciziei Consiliului Executiv al AMRSP nr.14/2010, rezultatul evaluarii este urmatorul:

$$NSA2 = \frac{\text{Nr. de intreruperi solutionate} < 6 \text{ ore}}{\text{Nr. total de intreruperi - EA}} \times 100 = \frac{10491}{10979 - 406} \times 100 = 99,22\%$$

Valoarea rezultata este peste valoarea ce trebuia obtinuta la Standardul Obiectiv stabilita prin Contractul de Concesiune, si anume pentru 98% dintre intreruperi de apa realimentarea sa fie facuta in maxim 6 ore.

Analiza EA:

ANB a propus un numar de 406 de EA, numai din tipul celor prevazute de Contractul de Concesiune si numai pentru „Intreruperi planificate si avertizate”- cod A3-EA1.

Au fost verificate datele de transmitere a cazurile de EA prezentate de ANB de-a lungul perioadei de evaluare, constandu-se incadrarea acestora in categoria EA prevazute de CC si anume „informarea clientilor cu cel putin noua ore in avans fata de intreruperea planificata”.

Nu au fost prezentate alte tipuri de evenimente care s-ar fi putut incadra in categoria EA suplimentare (de tipul celor aprobate de Autoritatea Tehnica de Reglementare prin Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 27/2005).

B. Raport anual pentru perioada 17.11.2010 ÷ 16.11.2011

(a) Informatii prezentare de ANB

In anul 11 de concesiune valoarea raportata de ANB a fost de **100%**. (In tabelul de la cap.III, este prezentata evolutia NS A2 pentru fiecare an al concesiunii din cei derulati.)

Nr. crt.	Durata intreruperii alimentare		< 6 ore	6 - 12 ore	12-24 ore	>24 ore	TOTAL
1	Total intreruperi in alimentare	Numeric	11020	404	99	0	11523
2	Intreruperi planificate si atentionate	Numeric	465	334	97	0	787
		%	4,22%	82,67%	97,98%	0	7,78%
3	Intreruperi neplanificate / neatentionate	Numeric	10555	70	2	0	10627
		%	95,78%	17,33%	2,02%	0	92,22%
4	Intreruperi cauzate de o terta parte	Numeric	0	0	0	0	0
		%	0,0%	0,0%	0,0%	0	0,0%
5	NS realizat	Numeric					
		%	99,35%	0,65%			
6	NSO	%	98%	2%			
7	Neconformitate cu NSB/NSO	%	-	-			
8	Numar terti afectati	Numeric					
9	Numar terti afectati repetat	Numeric					
10	Excluderei Admisibile (EA)	a Numeric	0	334	97	0	431
		b Numeric	0	0	0	0	0
		c Numeric	0	0	0		0

(b) Verificari si evaluare AMRSP

Verificarile efectuate:

In urma verificarilor, atat a documentelor transmise de ANB cat si a vizitelor efectuate la cele 6 Agentii din cadrul celor 2 Directii, precum si la Directia Dispecerat si Monitorizare, s-a constatat ca registrele cu inregistrările bazelor de date sunt intocmite conform celor din Decizia emisa, iar fisele de lucru contin informatiile necesare evaluarii. Notificarile au fost corect incadrate, iar corelarea dintre fisele de lucrari si inregistrările in baza de date confirma corectitudinea monitorizării ANB.

Analiza EA:

In cadrul Raportului Anual, ANB a propus un numar de 431 EA, numai de tipul „Intreruperi planificate si avertizate”- cod A3-EA1, din categoria celor prevazute de Contractul de Concesiune.

AMRSP a analizat aceste tipuri de EA si a considerat corecta incadrarea acestora in prevederile CC, intrucat pentru cele de tipul EA1 exista documente justificative din care rezulta ca toate aceste intreruperi de apa au fost anuntate cu cel putin 9 ore inainte. Mentionam ca aceste verificari au fost facute si pentru perioada de ECC (28.09.2010-27.09.2011), cand a fost prezentat un numar de 406 - cod A3-EA1, constatandu-se de asemenea corecta incadrarea in prevederile CC.

In cadrul Raportului ECC si a Raportului Anual nu au fost prezentate spre aprobare si alte incidente drept EA, diferite de cele mentionate in CC.

Alte constatari:

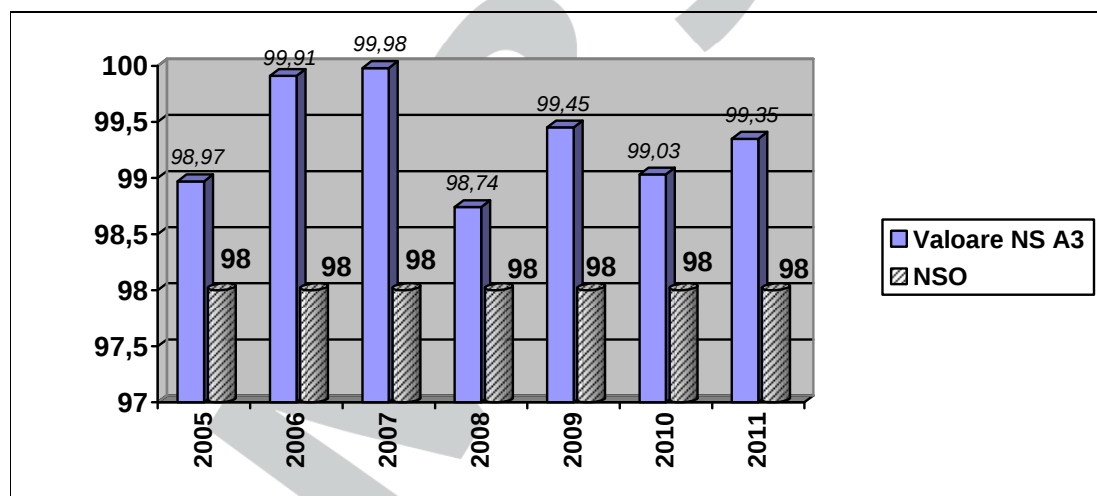
Din analiza asupra informatiilor prezentate de ANB, rezulta ca, in anul 11 de concesiune, numarul total de intreruperi in furnizarea apei potabile a fost de 11523 intreruperi fata de 10277 cat fost inregistrate in anul anterior, ceea ce reprezinta crestere cu ~11% a numarului total de intreruperi. Cresterea numarului de intreruperi se datoreaza, printre altele, interventiilor echipelor ANB pentru inlocuirea a aproximativ 5000 bransamente de plumb, a finalizarii lucrarilor privind punerea in conformitate a bransamentelor comune (conf. Prevederilor HCGMB nr.55/2009)

Au fost inregistrate un numar de 896 intreruperi planificate si un numar de 10627 intreruperi neplanificate dintre care 10555 au fost solutionate in mai putin de 6 ore.

Din punct de vedere al verificarii asupra corectitudinii aplicarii modalitatii de calcul a NS asa cum a fost aprobat de catre ARBAC prin Decizia nr.31/2002, valoarea NS prezentata de ANB de **99,35 %**, este corect efectuata, fara a fi insa o valoare comparabila cu valoarea impusa de contractul de Concesiune de 98%, este totusi peste aceasta.

III. Evolutia Nivelului de Serviciu A3

	NSO	17Nov. 2005	17Nov. 2006	17Nov. 2007	17Nov. 2008	17Nov. 2009	17Nov. 2010	17Nov. 2011
Intreruperi <6 ore	98%	98,97%	99,91%	99,98%	98,74	99,45	99,03	99,35%
Intreruperi 6÷24 ore	2%	1,03%	0,09%	0,02 %	1,26	0,55	0,97	0,65%



Nivelul de Serviciu A4 - Acoperire apa**I. PREVEDERI CONTRACTUALE**

Definitie	- 100% din strazile existente la Data Licitatiei vor avea conducte de distributie de capacitate adecvata amplasate in asa fel incat distanta de la conducta la limita oricarei gospodarii pe strada sau in apropierea strazii sa nu fie mai mare de 50 m, conform Caietului de Sarcini - Anexa A - Partea I - Aria Serviciilor. - "Capacitate adecvata" - conducta sa aiba dimensiunile si starea adecvata si sa fie deservita de o retea care sa aiba dimensiunea si starea care sa-i permita transportul apei la toate gospodariile de pe sau din apropierea strazii la debitele si presiunile cerute conform Contractului de Concesiune. - "Strada" - orice drum, cale, bulevard sau artera de circulatie de orice tip care se afla pe domeniul public, are un cod postal si este mentionata pe hartiile oficiale ale Municipality valabile la Data Licitatiei. - "Gospodarie" - orice cladire de orice fel, indiferent de folosinta, pentru care se face alimentarea cu apa, care exista si este reprezentata pe hartiile oficiale ale Municipality valabile la Data Licitatiei.
Formula de calcul	Raportul dintre lungimea strazilor echipate cu retele de apa potabila si lungimea totala a strazilor existente la Data licitatiei. $NSA4 = \frac{\text{Lungimea totala a strazilor care realiz.conf. la sf. anului}}{\text{Lungimea totala a strazilor la data licitatiei - L totala EA}} \times 100$
Termen limita de conformitate	Termenul Limita de Conformitate este anul 10 de concesiune (17.11.2010). Datorita aparitiei Evenimentului de Forta Majora, constand in incalcarea de catre RADET a angajamentelor contractuale fata de concesionar, Termenul Limita de Conformitate a fost decalat cu Perioada Serviciilor Pierdute (593 zile incepand de la data de 17.11.2010) pana la data de 30.06.2012. In conformitate cu prevederile Contractului de Concesiune, ANB a predat prin scrisoarea nr. 84963/27.10.2010, inregistrata la AMRSP cu nr. 769/27.10.2010, completata cu adresa nr. 706/18.08.2011, conforma cu Medierea litigului de catre Expertul Tehnic International din noiembrie 2010 si cu Actul Adicional nr. 6/2009, Raportul privind stadiul realizarii Nivelului de Serviciu A4 - Acoperire apa. <i>In vederea adaptarii programului de extindere a retelelor de alimentare cu apa si de canalizare realizat de Concesionar la necesitatile de dezvoltare urbanistica a Concedentului, CGMB a aprobat prin HCGMB nr. 358/2009 Actul Adicional nr. 6/2009, in care Partile au convenit sa inlocuiasca Nivelele de Servicii "Acoperire - Proportie din strazile existente in Zona de Servicii conectate la serviciul de apa potabila" (NS A4) si "Acoperire - Proportia strazilor existente in Zona de Servicii conectate la serviciul de canalizare" (NS B2) cu un program de investitii in valoare de 200.000.000 lei finantat de concesionar si destinat extinderii retelelor publice de alimentare cu apa si de canalizare stabilite de concedent impreuna cu concesionarul, ce se va derula pe o perioada de sase ani incepand cu anul calendaristic urmator certificarii Conformitatii Initiale - "Programul Bucur".</i>
Perioada de Evaluare	- <u>Evaluarea Initiale</u> trebuie efectuata pentru o perioada ce se incheie cu 75 de zile inainte de TLC. 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 ce se termina cu 75 de zile inainte de TLC (Perioada de Evaluare Initiale). - 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 Initiale. Autoritatea are la dispozitie 20 de zile pentru a emite o scrisoare de Certificare a Conformitatii sau de respingere a acesteia.

Masurare	Lungimea strazilor prevazute cu conducte de distributie, ca procent din lungimea totala a strazilor existente la Data Licitatiei. Inregistrările din baza de date se tin de catre concesionar in conformitate cu formatul aprobat de ARBAC prin Decizia nr.17/2003. Rapoartele ANB contin tabele rezumative prezentate in formatul aprobat prin Decizia ARBAC nr.12/2004.
Monitorizare	- Concesionarul intocmeste registrele bazelor de date, cuprinzand lista strazilor la data licitatiei si toate informatiile la zi privind extinderile realizate, impreuna cu toate documentele, proiectele, planurile, procesele verbale si alte inregistrari ale investitiilor facute. - Tabelele rezumative trebuie sa includa lungimea totala a strazilor conforme la inceputul anului, proportia lungimii strazilor conforme la inceputul anului, lungimea totala a strazilor care realizeaza conformitatea in timpul anului, lungimea totala a strazilor care realizeaza conformitatea la sfarsitul anului, lungimea totala a strazilor care realizeaza conformitatea cu NS la sfarsitul anului si lungimea anticipata a strazilor care urmeaza sa realizeze conformitatea in anul urmator. - Inregistrările din baza de date se tin de catre concesionar in conformitate cu formatul aprobat de ARBAC prin Decizia nr.17/2003. Rapoartele ANB contin tabele rezumative prezentate in formatul aprobat prin Decizia ARBAC nr.12/2004. - Autoritatea de Reglementare Tehnica analizeaza rapoartele Concesionarului si verifica inregistrările din baza de date Informatiile sunt stocate, cumulate si transmise anual Autoritatii de Reglementare Tehnica, dar pe masura ce sunt inregistrate sunt verificate periodic prin sondaj de catre aceasta.
Excluderi Admisibile	Contractul de Concesiune prevede urmatoarele tipuri de Excluderi Admisibile: - Strazi nepavate - Strazile care nu au fost inca echipate cu o retea de apa potabila in cazul in care s-a primit un angajament ferm de a se face conectarea la sursa de alimentare cu apa de catre mai putin de 50% din gospodariile situate pe acele strazi.
Nivel Standard Obiectiv (NSO)	100% din strazile existente la Data Licitatiei vor avea conducte de distributie de capacitate adecvata.

II. MONITORIZAREA SI EVALUAREA NIVELULUI DE SERVICIU A4

(1) Nivel Standard de Baza:

Nivel Standard de Baza (NSB)	- Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 8/24.10.2002 a aprobat: - 90,7% pentru Nivelul Standardului de Baza al indicatorului A4 (Acoperire apa potabila), reprezentand raportul dintre lungimea de 1749 de Km a strazilor echipate cu retele de apa potabila si lungimea totala de 1928 Km a strazilor de la Data licitatiei; - Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 20/14.09.2006, a aprobat urmatoarele: - noua valoare pentru Nivelul Standardului de Baza al indicatorului A4 (Acoperire apa potabila): 85%, reprezentand raportul dintre lungimea de 1642 km a strazilor echipate cu retele de apa potabila la Data Licitatiei si lungimea totala de 1928 km a strazilor existente in Municipiul Bucuresti la aceeasi data.
-------------------------------------	---

(2) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu A4 (30.05.2003 – 30.05.2011)

An	Conformitatea NS A4
2011	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 8 / 7.09.2011 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Initiale a Nivelului de Serviciu A4 – Acoperire apa Conformitatea realizata a fost de 100 % .

(3) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu A4 (30.05.2011 – 30.05.2012)

Din verificarea documentelor prezentate de ANB in cadrul raportului privind stadiul realizarii Nivelului de Serviciu A4- Acoperire apa s-a constatat ca informatiile au fost transmise conform Deciziei ARBAC nr. 12/2004, privind aprobarea tabelului rezumativ. Pentru o analiza detaliata s-a solicitat la ANB transmiterea unor informatii si documente suplimentare.

Verificarile efectuate de AMRSP privesc respectarea prevederilor Contractului de Concesiune, a legislatiei de referinta a concesiunii, precum si HCGMB nr. 358/2009 si HCGMB 122/2011, in spiritul mentinerii echilibrului financiar al concesiunii.

S-au facut verificari ale inregistrarilor ANB prezentate in cadrul raportului, care se refera la lungimea totala a strazilor la data licitatiei, lungimea totala a strazilor conforme cu NS la inceputul concesiunii, a strazilor care realizeaza conformitatea cu NS intre 2000-2010, a strazilor care nu realizeaza conformitatea cu NS in 2010, a excluderilor admisibile, precum si a informatiilor suplimentare solicitate ANB pentru clarificari.

Obligatia contractuala a SC Apa Nova Bucuresti SA privind extinderea serviciului public de alimentare cu apa in zonele lipsite de retele s-a stabilit conform documentelor concesiunii enumerate mai sus, si anume:

-Baza de date pusa la dispozitie ofertantilor – Studiu IFC (Banca Mondiala)
-Contractul de Concesiune - Caiet de Sarcini – Partea I –Aria Serviciilor si Partea a-III-a – Nivele de Servicii

- Raportul Comisiei de Experti (Ianuarie 2009)

AMRSP a efectuat verificarile pentru Nivelul de Serviciu A4- acoperire apa, pentru strazile din Listele si lungimile strazilor prevazute in Raportul Comisiei de Experti din ianuarie 2009, anexa la Actul Adicional nr. 6/2009 la Contractul de Concesiune si aprobat prin HCGMB nr. 358/2009, din care se constata urmatoarele:

- **Obligatia contractuala a SC Apa Nova Bucuresti SA la anul 2025:** dotare cu retele publice de alimentare cu apa in L totala= 246 km din care:

Obligatia contractuala a SC Apa Nova Bucuresti SA la 17.11.2010: dotare cu retele publice de alimentare cu apa in L totala= 110 km

- **Excluderi admisibile:** 136 km (in principal “strazi nepavate”)

In Contractul de Concesiune se prevad urmatoarele Excluderi Admisibile (EA) de la obligatiile Concesionarului privind NS A4:

- strazi la care lipsesc angajamente ferme de racordare la peste 50% din gospodariile existente pe acea strada, sau

- strazi nepavate.

Potrivit Listelor aprobate prin Raportul Comisiei de Experti din ianuarie 2009 aprobat prin HCGMB nr. 358/2009, Lungimea strazilor nepavate la nivelul anului 2007 este de 136 km strazi lipsite de retele de alimentare cu apa, respectiv Excluderi admisibile.

Conform Contractului de Concesiune (CC), Termenul Limita de Conformitate al NS A4- Acoperire apa a fost la sfarsitul anului 10 al concesiunii, respectiv 17.11.2010. Datorita aparitiei Evenimentului de Forta Majora, constand in incalcarea de catre RADET a angajamentelor contractuale fata de concesionar, Termenul Limita de Conformitate a fost decalat cu Perioada Serviciilor Pierdute (593 zile incepand de la data de 17.11.2010) pana la data de 30.06.2012.

In vederea adaptarii programului de extindere a retelelor de alimentare cu apa si de canalizare realizat de Concesionar la necesitatile de dezvoltare urbanistica a Concedentului, CGMB a aprobat prin HCGMB nr. 358/2009 Actul Adicional nr .6/2009, in care Partile au convenit sa inlocuiasca Nivelele de Servicii “Acoperire – Proportie din strazile existente in Zona de Servicii conectate la serviciul de apa potabila” (NS A4) si “Acoperire – Proportia strazilor existente in Zona de Servicii conectate la serviciul de canalizare” (NS B2) cu un program de investitii in valoare de 200.000.000 lei finantat de concesionar si destinat extinderii retelelor publice de alimentare cu apa si de canalizare stabilite de concedent impreuna cu concesionarul, ce se va derula pe o perioada de sase ani incepand cu anul calendaristic urmator certificarii Conformitatii Initiale – “Programul Bucur”.

In vederea demararii cat mai rapide a Programului Bucur si avand in vedere importanta acestuia pentru concedent si locuitorii Capitalei, Concesionarul a fost de acord cu Evaluarea Conformitatii Initiale a NS A4 si B2 inainte de expirarea Perioadei Serviciilor Pierdute. Astfel, a fost adoptat Actul Adicional nr. 8/2011 la Contractul de Concesiune, aprobat prin HCGMB nr. 122/2011 care stabileste ca Programul “Bucur” va demararea imediat dupa Certificarea Conformitatii NS A4 si B2 de catre AMRSP.

Potrivit prevederilor Actului Additional nr. 8/2011 la Contractul de Concesiune, mentionat mai sus, Concesionarul SC ANB SA trebuie, de asemenea, sa compenseze Concedentul cu "Lucrari suplimentare" in valoare de 6,7 milioane euro, reprezentand valoarea extinderilor care intra in obligatiile ANB pentru anul 2010 si care nu au fost finantate de ANB, in acest fel fiind mentinut echilibrul financiar al concesiunii. Aceste lucrari suplimentare trebuie stabilite de PARTI (Concedent si Concesionar) si trebuie finalizate cel tarziu pana la sfarsitul Programului Bucur, dar in plus de acesta.

De asemenea, s-au verificat dosarele pentru fiecare strada din "Liste", puse la dispozitie in copie de SC ANB SA si care cuprind:

-Planul cadastral la nivelul anului 2000

-Procesul Verbal de receptie/Nota finalizare/Poze care arata existenta serviciilor

-Planul de situatie (acolo unde se regasesc in Cartea Constructiei)

-Lista clientilor existenti de pe strada, dovada certa ca pe strada respectiva exista retea de alimentare cu apa disponibila utilizatorilor.

Tabelul rezumativ pentru Nivelul de Serviciu A4 a fost aprobat prin Decizia ARBAC nr. 12/25.03.2004.

Formula de calcul pentru NS A4 este urmatoarea:

$$NSA4 = \frac{\text{Lungimea totala a strazilor care realiz.conf. la sf. anului}}{\text{Lungimea totala a strazilor la data licitatiei - L totala EA}} \times 100$$

Potrivit documentelor concesiunii enumerate mai sus, care au stat la baza stabilirii obligatiilor si analizei evaluarii NS A4, au rezultat urmatoarele date, cuprinse sintetic in Tabelul rezumativ si calculate conform formulei de calcul de mai sus.

Nr. crt.	Elemente care au stat la baza analizei	Stadiul NS	
		Numeric (km)	
1	Lungimea totala a strazilor la Data Licitatiei	1938.7	
		%	100
2	Lungimea totala a strazilor conforme cu NS la inceputul concesiunii	1692.55	
		%	87.30
3	Lungimea totala a strazilor care realizeaza conformitatea cu NS intre 2000-2010	110.25	
		%	5.69
4	Lungimea totala a strazilor care realizeaza conformitatea cu NS in 2010	1802.80	
		%	92.99
5	Lungimea totala a strazilor care nu realizeaza conformitatea cu NS in 2010	135.9	
		%	7.01
6	Lungimea anticipata a strazilor care urmeaza sa realizeze conformitatea cu NS in anul urmator	-	
		%	-
7	Excluderi admisibile	135.9	
NS realizat			100 %

$$NSA4 = \frac{1802,80}{1938,7 - 135,9} \times 100 = 100\%$$

Din Raportul ANB privind stadiul realizarii Nivelului de Serviciu A4 –Acoperire apa si din verificarile AMRSP pentru evaluarea acestui Nivel de Serviciu, s-au constatat urmatoarele:

- Lungimea totala a strazilor care realizeaza conformitatea cu NS la TLC = **110 km**

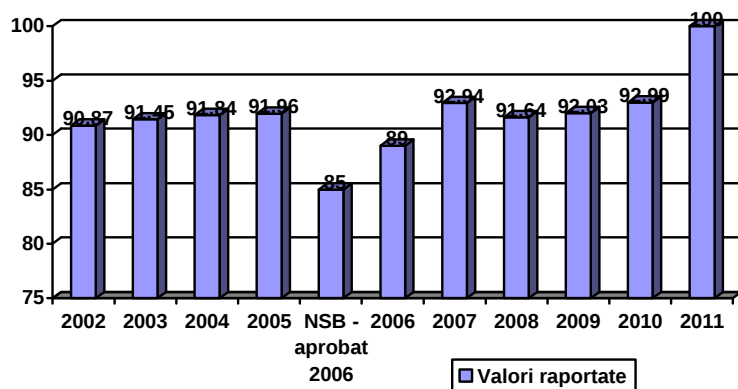
-Din cei 110 km, care reprezinta obligatia ANB la Termenul Limita de Conformitate de acoperire cu retele publice de alimentare cu apa a rezultat ca o lungime de aprox. 6 km este considerata acoperita in temeiul schimbului solicitat de PMB prin scrisoarea nr. 368/01.02.2010 si acceptat de ANB prin scrisoarea 14512/04.03.2010, in conformitate cu principiul flexibilitatii recomandat de Comisia de Experti Internationali.

In urma evaluarii datelor din Raportul ANB si a documentelor solicitate ulterior de AMRSP si puse la dispozitie de ANB s-a determinat realizarea conformitatii in procent de **100%**.

III. Evolutia Nivelului de Serviciu A4

(a) Evolutia conformitatii

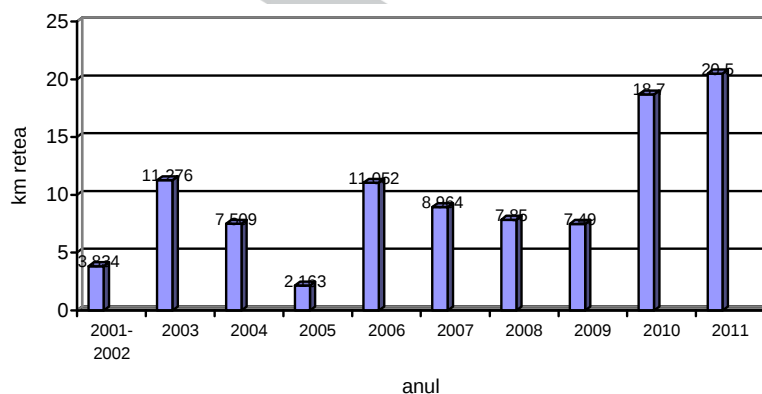
	2002	2003	2004	2005	NSB	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Valoare (%)	90,87	91,45	91,84	91,96	85	89	92,94	91,64	92,03	92,99	100



(b) Evolutia extinderilor rețelei de alimentare cu apă în perioada 2001-2011

Anul	2001-2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Lungime (km)	3,84	11,276	7,509	2,163	11,052	8,964	7,85	7,49	18,7	20,5

Situatia extinderilor rețelei de alimentare cu apă în perioada 2001-2011



Programul BUCUR

Prin Actul Adicional nr. 6/2009 la Contractul de Concesiune aprobat prin HCGMB nr. 358/2009 partile au convenit sa inlocuiasca Nivelele de Servicii A4 si B2 (Acoperire apa si canal) printr-un program de de investitii in valoare de 200.000.000 lei finantat de concesionar si destinat extinderii rețelelor publice de alimentare cu apa si de canalizare stabilite de concedent impreuna cu concesionarul, ce se va derula pe o perioada de sase ani incepand cu anul calendaristic urmator certificarii Conformitatii Initiale denumit "Programul Bucur". Lucrarile de extinderi ale rețelelor de alimentare cu apa si canalizare ce vor fi realizate in cadrul Programului Bucur vor fi stabilite de Concedent impreuna cu Concesionarul, prin reprezentantii acestora numiti in Comitetul de Coordonare.

Desi conditiile contractuale prevazute in Actul Adicional nr. 6/2009 referitoare la inceperea Programului Bucur nu au fost indeplinite la inceputul anului 2011, partile au convenit demararea activitatii Comitetului de Coordonare al Programului Bucur, ai carui membrii au fost numiti prin Dispozitia Primarului General nr. 463/26.04.2010 si Decizia Directorului General al ANB nr. 136/03.05.2010 si in care AMRSP este reprezentat, astfel incat sa fie create conditiile inceperii lucrarilor in primavara anului

2011. In acest scop a fost validata lista lucrarilor ce urmau a fi executate in primul an al Programului Bucur si ANB a facut demersurile pentru realizarea documentatiilor tehnice si obtinerea autorizatiilor necesare.

Prin Actul Aditional nr. 8/2011 la Contractul de Concesiune aprobat prin HCGMB nr. 122/2011 partile au convenit ca Programul "Bucur" va demara imediat dupa Certificarea Conformitatii NS A4 si B2 de catre AMRSP. Pentru evitarea oricarui dubiu Programul Bucur va fi considerat ca facand parte din « Programe Investitionale Obligatorii ».

Dupa ce AMRSP a decis Certificarea Conformitatii Initiale a NS A4 prin Decizia Consiliului Executiv nr. 8/07.09.2011 Programul Bucur a demarat in mod oficial.

Potrivit prevederilor Actului Aditional nr. 8/2011 pe durata implementarii Programului Bucur, Concesionarul va transmite anual Concedentului si AMRSP lista completa a lucrarilor realizate in anul calendaristic incheiat in termen de trei luni de la incheierea fiecarui an calendaristic.

Situatia financiara a Programului Bucur si a Lucrarilor Suplimentare la sfarsitul anului 2011 este urmatoarea :

Lucrari extinderi retea apa	9.697.271,06 lei
Lucrari extinderi retea canalizare	22.163.983,61 lei
Total	31.861.254,67 lei
Lucrari suplimentare	4.571.119,87 lei

Nivelul de Serviciu A5 - Continuitatea serviciului**I. PREVEDERI CONTRACTUALE**

Definitie	Timpul dintre notificarea exploziei / scurgerii si reparatie, definita ca reluarea furnizarii serviciului de alimentare cu apa potabila
Formula de calcul	raportul dintre numarul de cazuri notificate si rezolvate in intervalele de timp specificate in Contractul de Concesiune si numarul total de cazuri notificate ca explozii / scurgeri
Termen limita de conformitate	Termen limita de conformitate pentru EIC: anul 5 de concesiune (17.11.2005). Termenul Limita de Conformitate pentru Evaluarea Continuarii Conformitatii:
Masurare	reclamatii de la clienti, scrise sau telefonice, un registru al tuturor incidentelor
Monitorizare	- Autoritatea de Reglementare Tehnica analizeaza rapoartele ANB si verifica registrele cu inregistrările privind toate exploziile/ scurgerile din sistemul de apa potabila, precum si tabelele rezumative. Poate efectua sondaje sau analize de caz
Excluderi Admisibile	- Contractul de Concesiune nu prevede Excluderi Admisibile pentru NS A5 - Tipuri de Excluderi Admisibile suplimentare solicitate de ANB si aprobate de Autoritatea de Reglementare Tehnica : - ARBAC a reglementat prin Decizia nr. 23/25.07.2005 modul general de identificare, inregistrare, calculare, raportare, verificare si aprobare a Excluderilor Admisibile - prin Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 24 / 25.07.2005, au fost aprobate tipurile de evenimente care genereaza situatii de EA pentru Nivelul de Serviciu A5, precum si procedurile de identificare, inregistrare, raportare si verificare specifice fiecarui tip de eveniment generator de EA: (a) Lipsa accesului la elementul avariata: - Reclamant absent (cod A5 -EA1.1) - Masini parcate (cod A5 -EA1.2) - Constructii (cod A5 -EA1.3) - Refuz acces retea (nu bransament) pe proprietate private (cod A5 -EA1.4) (b) Interventia necesita autorizatii suplimentare (Politie, PMB,PS, RATB, ADP) sau asistenta tehnica - Retele edilitare (cod: A5 -EA2.1) - Blocare arbori (cod: A5 -EA2.2) - Strazi cu trafic intens (cod: A5 -EA2.3) - Strazi modernizate (cod: A5-EA2.4) - Zona proprie RATB (cod: A5-EA2.5)
Nivel Standard Obiectiv (NSO)	- reparatie in 24 de ore de la raportare, in cel putin 80% din incidente; - reparatie in 48 de ore de la raportare, in cel putin 90% din incidente; - reparatie in 72 de ore de la raportare, in cel putin 97% din incidente; - repararea drumului pana la revenirea la starea dinaintea lucrarii, in interval de doua luni de la notificare in 97% din incidente (precizare suplimentara de reglementare stabilita prin Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 31/2005).

II. MONITORIZAREA SI EVALUAREA NIVELULUI DE SERVICIU A5**(1) Nivel Standard de Baza:**

Nivel Standard de Baza (NSB)	Aprobat prin Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr.12/2002 la urmatoarele valori: - reparatie in 24 de ore de la raportare, in cel putin 30% din incidente; - reparatie in 48 de ore de la raportare, in cel putin 40% din incidente; - reparatie in 72 de ore de la raportare, in cel putin 55% din incidente; - reparatie in mai mult de 72 de ore de la raportare, in cel putin 45% din incidente
-------------------------------------	---

(2) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu A5 (2003 – 2011)

An	Conformitatea NS A5
2005	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 35 / 21.10.2005 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu A5 - Timp intre notificarea unei explozii / scurgeri si reparatie (a) cazuri de explozii/scurgeri : - reparate in 24 de ore de la raportare: 88,27%, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 80% - reparate in 48 de ore de la raportare: 95,01%, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 90% - reparate in 72 de ore de la raportare: 97,27%, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 97%; (b) cazuri explozii/scurgeri care au necesitat repararea drumului pana la revenirea la starea dinaintea lucrarii: - repararea drumului pana la revenirea la starea initiala in interval de doua luni de la notificare : 97,73%, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 97%
2006	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 24/26.10.2006 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu A5 – Timp intre notificarea unei explozii/scurgeri si reparatie Consiliul Executiv al ARBAC a decis certificarea conformitatii Nivelului de A5 - Timp intre notificarea unei explozii / scurgeri si reparatie, avand in vedere urmatoarele: (a) cazuri de explozii/scurgeri: - reparate in 24 de ore de la raportare: 90,63%, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 80% - reparate in 48 de ore de la raportare: 98,05% , fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 90% - reparate in 72 de ore de la raportare: 99,70% , fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 97% (b) cazuri explozii/scurgeri care au necesitat repararea drumului pana la revenirea la starea dinaintea lucrarii: - repararea drumului pana la revenirea la starea initiala in interval de doua luni de la notificare : 97,32% , fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 97%
2007	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 21/26.10.2007 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu A5 – Timp intre notificarea unei explozii/scurgeri si reparatie (a) cazuri de explozii/scurgeri: - reparate in 24 de ore de la raportare: 86,41%, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 80% - reparate in 48 de ore de la raportare: 96,14%, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 90% - reparate in 72 de ore de la raportare: 99,38%, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 97% - reparate in mai mult de 72 de ore de la raportare: 0,62% , fata de NSO de 3% (b) cazuri explozii/scurgeri care au necesitat repararea drumului pana la revenirea la starea dinaintea lucrarii: - repararea drumului pana la revenirea la starea initiala in interval de doua luni de la notificare : 99,75% , fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 97%;

2008	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 9 / 23.10.2008 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu A5 – Timp intre notificarea unei explozii/scurgeri si reparatie (a) cazuri de explozii/scurgeri: - reparate in ≤ 24 de ore de la raportare: 85,66% , fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 80% - reparate in ≤ 48 de ore de la raportare: 95,01%, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 90% - reparate in ≤ 72 de ore de la raportare: 98,77%, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 97% - reparate in mai mult de 72 de ore de la raportare: 1,23% , fata de NSO de 3% (b) cazuri explozii/scurgeri care au necesitat repararea drumului pana la revenirea la starea dinaintea lucrarii : - repararea drumului pana la revenirea la starea initiala in interval de doua luni de la notificare: 99,45% , fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 97%
2009	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 8 / 23.10.2009 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu A5 – Timp intre notificarea unei explozii/scurgeri si reparatie (a) cazuri de explozii/scurgeri: - reparate in ≤ 24 de ore de la raportare: 86,24% , fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 80% - reparate in ≤ 48 de ore de la raportare: 94,88% , fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 90% - reparate in ≤ 72 de ore de la raportare: 98,68%, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de: 97% - reparate in mai mult de 72 de ore de la raportare: 1,32% , fata de NSO de 3% (b) cazuri explozii/scurgeri care au necesitat repararea drumului pana la revenirea la starea dinaintea lucrarii : - repararea drumului pana la revenirea la starea initiala in interval de doua luni de la notificare: 99,63%, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 97%
2010	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 15 / 26.10.2010 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A5 – Timp intre notificarea unei explozii/scurgeri si reparatie (a) cazuri de explozii/scurgeri : - reparate in ≤ 24 de ore de la raportare: 88,04%, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 80% - reparate in ≤ 48 de ore de la raportare: 96,32%, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 90% - reparate in ≤ 72 de ore de la raportare: 98,89%, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 97% - reparate in mai mult de 72 de ore de la raportare: 1,11%, fata de NSO de 3% (b) cazuri explozii/scurgeri care au necesitat repararea drumului pana la revenirea la starea dinaintea lucrarii : - repararea drumului pana la revenirea la starea initiala in interval de doua luni de la notificare: 99,68%, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 97%

2011	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 17 / 26.10.2011 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A5 – Timp intre notificarea unei explozii/scurgeri si reparatie (a) cazuri de explozii/scurgeri: - reparate in ≤24 de ore de la raportare: 89,46%, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 80% - reparate in ≤48 de ore de la raportare: 96,82%, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 90% - reparate in ≤72 de ore de la raportare: 99,17%, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 97% - reparate in mai mult de 72 de ore de la raportare: 0,83%, fata de NSO de 3% (b) cazuri explozii/scurgeri care au necesitat repararea drumului pana la revenirea la starea dinaintea lucrarii: - repararea drumului pana la revenirea la starea initiala in interval de doua luni de la notificare : 99,72%, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 97%;
-------------	---

(3) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu A5 (30.05.2011 – 30.05.2012)

Evaluarea Conformitatilor

In conformitate cu prevederile Contractului de Concesiune, ANB a predat, prin scrisoarea numarul 10054003/ 07.10.2011, Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii pentru Nivelul de Serviciu A5 – Timp intre notificarea unei explozii/scurgeri si reparatie, impreuna cu baza de date in format electronic aferenta indicatorului si perioadei de evaluare.

Prezentare Raport ANB

Pentru evaluare au fost luate in calcul cazurile de explozie/ scurgere notificate in perioada cuprinsa intre 28.07.2010 – 27.07.2011. Nu au fost luate in calcul cazurile de explozie/scurgere localizate pe retelele telescopice, indiferent daca acestea au fost sau nu rezolvate in termenele prevazute de Contractul de Concesiune, acestea fiind considerate Excluderi Admisibile (HCGMB 69/2006).

Astfel, in aceasta perioada au fost inregistrate un numar de 8.919 cazuri de explozii/scurgeri onfirmate pe retele concesdate si 38 cazuri pe retele de tip telescopic. Pentru un numar de 5.426 cazuri de explozii/scurgeri pe retele concesdate a fost necesara reparatia drumului si aducerea sa la starea initiala.

Durata de rezolvare a cazurilor de explozie/scurgere notificate a fost calculata intre data/ora inregistrarii primei notificari si data/ora finalizarii interventiei. Durata pana la reparatia drumului a fost calculata de la data primei notificari pana la data finalizarii reparatiei drumului.

La evaluarea NS au fost excluse din calcul, in conformitate cu prevederile contractuale si Decizia Comisiei de Experti din 2.07.2005, un nr de 38 de cazuri de explozii/scurgeri identificate ca Excluderi Admisibile:

Nr.crt	Tipul excluderii	Codul excluderii	Motivul excluderii	Nr. excluderi
1	HCGMB 69/2006	A5-EA RT	Retele telescopice	38

In ceea ce priveste reparatia drumului, au fost considerate Excluderi Admisibile, in conformitate cu Protocolul incheiat intre ANB si Autoritatea de Reglementare Tehnica din 09.08.2006, urmatoarele tipuri de excluderi:

Nr.crt	Tipul excluderii	Codul excluderii	Motivul excluderii	Nr. excluderi
1	Propus	A5-EA R1	Strada modernizata – in garantie	821
2	Propus	A5-EA R2	Strada in modernizare	583
3	Propus	A5-EA R3	Sapatura terti	777

Ca urmare a evaluarii, realizata pe baza elementelor precizate mai sus, a rezultat conformitatea NS A5, valorile realizate in ceea ce priveste reparatia exploziilor/scurgerilor fiind:

- 89,46% cazuri de explozii/scurgeri rezolvate in ≤24 h fata de 80% (Standardul Obiectiv)
- 96,82% cazuri de explozii/scurgeri rezolvate in ≤48 h fata de 90% (Standardul Obiectiv);
- 99,17% cazuri de explozii/scurgeri rezolvate in ≤72 h fata de 97% (Standardul Obiectiv);

Reparatia exploziilor/scurgerilor

Total cazuri de explozii/scurgeri notificate;	Excluderi Admisibile (EA)	Timp de rezolvare a exploziei / scurgerii; reparare drum	NS realizat in perioada de raportare		NSO	Neconf.
Numeric	Numeric		Numeric	%	%	%
8919	1	≤ 6 ore	5426	60,84		
		6÷24 ore	2553	28,62		
		≤ 24 ore	7979	89,46	80	0
		24÷48 ore	656	7,36		
		≤ 48 ore	8635	96,82	90	0
		48÷72 ore	210	2,35		
		≤ 72 ore	8845	99,17	97	0
		> 72 ore	74	0,83		
		TOTAL	8919	100		

In ceea ce priveste reparatia drumului, valoarea realizata este de **99,68%**.

Reparatia drumului pana la starea initiala:

Total cazuri de explozii/scurgeri notificate care au necesitat reparatia drumului	Excluderi Admisibile (EA)	Interval de timp de la notificarea expl./scurgerii pana la reparatia drumului	NS realizat		NSO	Neconf.cu NSO
Numeric	Numeric		Numeric	%	%	%
5426	2181	≤ 2 luni	3236	99,72	97	-

Verificari AMRSP

Verificarile sistematice ale registrelor Concesionarului au fost efectuate in perioadele februarie, martie, august si septembrie 2011. S-a verificat concordanta datelor transmise pe suport informatic in Raportul de Evaluare a Continuarii Conformitatii, transmis de ANB in data de 07.10.2011, cu verificarile efectuate la cele 6 Agentii Operationale, precum si corectitudinea si concordanta datelor din baza de date si Fisele de Interventie.

Excluderi Admisibile :

1) In ceea ce priveste Excluderile Admisibile privind reparatia in cazul exploziilor/scurgerilor, ARBAC a stabilit prin Deciziile 23 si 24/2005 modul de reglementare privind identificarea, inregistrarea, calcularea, raportarea, verificarea si aprobarea Excluderilor Admisibile respectiv tipurile de EA pentru NS A5 - timpul dintre notificarea unei explozii/scurgeri si reparatie. ANB a contestat Deciziile 23 si 24/2005, solicitand excluderea cazurilor aprobate ca EA din calculul Nivelului de Serviciu. ARBAC a respins contestatia ANB, mentinandu-si pozitia astfel incat la evaluare s-au exclus duratele de intarziere temporara pentru care ANB a transmis solicitarea si documentele justificative .

Nu au fost luate in calcul cazurile de explozie/scurgere localizate pe retelele telescopice, indiferent daca acestea au fost sau nu rezolvate in termenele prevazute de Contractul de Concesiune, acestea fiind considerate Excluderi Admisibile prin HCGMB 69/2006 astfel incat:

Nr.crt	Tipul excluderii	Codul excluderii	Motivul excluderii	Nr. excluderi
1	HCGMB 69/2006	A5-EA RT	Rețele telescopice	38

AMRSP a atras atentia ANB asupra faptului ca nu s-a respectat Decizia nr.4/2006, privind eliminarea din calcul a duratelor de intarziere si nu a cazurilor de EA, AMRSP refacand calculul de evaluare, ceea ce a avut drept consecinta o modificare a numarului de cazuri pe duratele de rezolvare a exploziilor, neafectand conformitatea NS A5.

2) In ceea ce priveste Excluderile Admisibile privind aducerea drumului la starea initiala, in conformitate

cu Protocolul incheiat intre ARBAC si ANB din 09.08.2006, au fost considerate EA cazurile localizate pe strazi aflate in curs de modernizare la data interventiei, cazurile localizate in sapaturile unor terti, precum si cazurile localizate pe strazile modernizate si aflate in garantie, astfel incat:

Nr.crt	Tipul excluderii	Codul excluderii	Motivul excluderii	Nr. excluderi
1	Propus	A5-EA R1	Strada modernizata – in garantie	821
2	Propus	A5-EA R2	Strada in modernizare	583
3	Propus	A5-EA R3	Sapatura terti	777

In urma verificarii bazei de date AMRSP a luat in calcul un numar de 14.968 notificari, din care a rezultat:

- un numar de 8.919 cazuri explozii/scurgeri confirmate (excluzand exploziile/scurgerile ca notificari multiple pentru acelasi caz in numar de 3.929).

- Notificarile multiple pentru acelasi caz de explozie/scurgere confirmat au fost tratate in conformitate cu Decizia ARABC nr. 8/2005, adica durata de rezolvare a cazului a fost calculata intre data/ora inregistrarii primei notificari si data/ora finalizarii interventiei.

- Un numar de 2.120 notificari explozii/scurgeri neconfirmate din care se exclud 243 notificari multiple .

Pentru un numar de 5.426 cazuri de explozie/scurgere pe retelele de alimentare cu apa potabila a fost necesara reparatia drumului si aducerea sa la starea initiala.

Ca urmare a evaluarii, realizata pe baza elementelor precizate mai sus, a rezultat conformitatea NS A5, valorile realizate in ceea ce priveste reparatia exploziilor/scurgerilor si reparatia drumului pana la starea initiala fiind:

Reparatia exploziilor/scurgerilor

Total cazuri de explozii/scurgeri notificate;	Excluderi Admisibile (EA)	Timp de rezolvare a exploziei / scurgerii; reparare drum	NS realizat in perioada de raportare		NSO	Neconformitate
Numeric	Numeric		Numeric	%	%	Numeric
9257	0	≤ 6 ore	5426	60,84		
		6÷24 ore	2553	28,62		
		≤ 24 ore	7979	89,46	80	
		24÷48 ore	656	7,36		
		≤ 48 ore	86,35	96,82	90	
		48÷72 ore	210	2,35		
		≤ 72 ore	8845	99,17	97	
		> 72 ore	74	0,83		
		TOTAL	8989	100		

S-a utilizat formula de calcul : $\text{col}(5) = [\text{col}(4) / \text{col}(1) - \text{col}(2)] * 100$

Din calcul a rezultat :

- ≤ 24 ore : $\text{col}(5) = [8150 / 9257 - 0] * 100 = 89,46$

- ≤ 48 ore : $\text{col}(5) = [8916 / 9257 - 0] * 100 = 96,82$

- ≤ 72 ore : $\text{col}(5) = [9154 / 9257 - 0] * 100 = 99,17$

Reparatia drumului pana la starea initiala:

Total cazuri de explozii/scurgeri notificate care au necesitat reparatia drumului	Excluderi Admisibile (EA)	Interval de timp de la notificarea expl./scurgerii pana la reparatia drumului	NS realizat		NSO	Neconformitate cu NSO
Numeric	Numeric		Numeric	%	%	%
1	2	3	4	5	6	7
5426	2181	≤ 2 luni	3236	99,72	97	

Pentru evaluarea conformitatii Nivelului de Serviciu A5 privind aducerea drumului la starea initiala in

doua luni de la notificare, ARBAC, pe baza Raportului Comisiei de Experti din 2.06.2005 si a vizitelor de verificare efectuate la sediul ANB, a stabilit, prin Decizia 31/2005, NSO privind aducerea drumului la starea initiala in doua luni de la notificare la valoarea de 97 %. Acest lucru s-a comunicat ANB prin scrisorile 1342/15.12.2006, 340/27.04.2007 si 498/27.06.2007.

Avand in vedere verificarile si calculele efectuate, pentru Nivelul de Serviciu A5 – Timp intre notificarea unei explozii/scurgeri si reparatie si aducerea drumului la starea initiala, se propune emiterea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii si adoptarea de catre Comitetul Executiv al AMRSP a Deciziei nr. 17 / 26.10.2011 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A5 – Timp intre notificarea unei explozii/scurgeri si reparatie

Evaluarea Nivelului de Serviciu A5 in anul 11 de Concesiune:

Prin scrisoarea nr. 10001981 din 16.01.2012, ANB a transmis "Raportul anual pentru anul contractual 11" al concesiunii, respectiv pentru perioada 17.11.2010 – 16.11.2011.

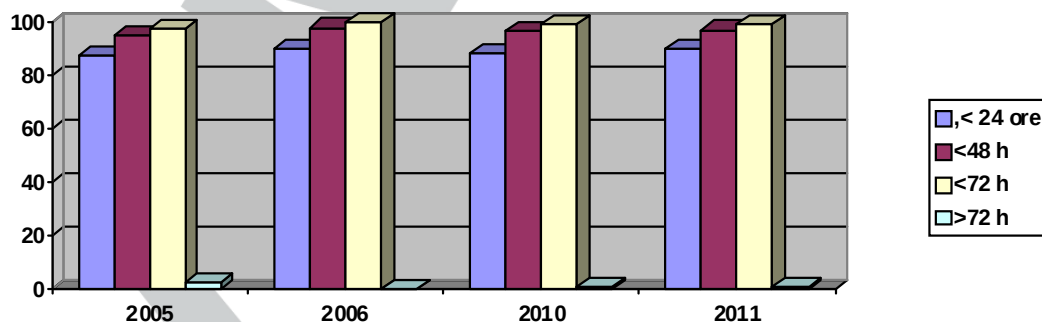
Avand in vedere ca perioada de evaluare a NS A5 nu se suprapune cu anul contractual, valorile evaluarii NS A5 in anul contractual difera de cele ale perioadei de Evaluare a Continuarii Conformitatii.

Valorile evaluarii NS A5 facuta de catre ANB in cursul anului 11 de concesiune, in perioada 17.09.2010 – 16.09.2011, au fost mentinute peste Nivelul Standardului Obiectiv, atat in ceea ce priveste reparatia exploziilor/scurgerilor, cat si reparatia drumului.

III. Evolutia Nivelului de Serviciu A5

Denumire	Timp de rezolvare cf contract	Valori NSO anul 5 (%)	Valori N.S. rap. 2005 (%)	Valori NS rap. 2006 (%)	Valori NS rap. 2007 (%)	Valori NS rap. 2008 (%)	Valori NS rap. 2009 (%)	Valori NS rap. 2010 (%)	Valori NS rap. 2011 (%)
Timpul intre notificarea unei explozii / scurgeri si reparatie	≤ 24 de ore	80	87,31	89,69	85,53	85,66	86,24	88,04	89,71
	≤ 48 de ore	90	95,15	97,75	95,65	95,01	94,88	96,32	96,92
	≤ 72 de ore	97	97,63	99,70	99,14	98,77	98,68	98,89	99,09
	>72 de ore	3	2,37	0,30	0,86	1,23	1,32	1,11	0,91
TOTAL		100	100	100	100	100	100	100	100

Evolutia NS A.5.- Timp intre notificarea unei explozii / scurgeri si reparatie



Nivelul de Serviciu A6 - Alimentare alternativa cu apa potabila**I. PREVEDERI CONTRACTUALE**

Definitie	Timp pentru a asigura o alimentare alternativa cu apa potabila in 24 de ore de la discontinuitatea alimentarii (livrarea apei potabile cu autocisterne sau alte echipamente similare, astfel incat nici un client nu va fi la o distanta mai mare de 200 m de autocisterna)
Formula de calcul	raportul dintre numarul de cazuri in care intreruperea alimentarii a fost mai mare de 24 de ore si s-a asigurat alimentarea alternativa si numarul total de cazuri in care intreruperea alimentarii cu apa potabila a fost de peste 24 h.
Termen limita de conformitate	Termen limita de conformitate pentru EIC: anul 2 de concesiune (17.11.2002) Termenul Limita de Conformitate pentru Evaluarea Continuarii Conformitatii:
Masurare	reclamatii de la clienti, scrise sau telefonice, un registru al tuturor incidentelor care dureaza mai mult de 24 de ore
Monitorizare	- Concesionarul - Autoritatea de Reglementare Tehnica analizeaza rapoartele ANB si verifica registrele cu inregistrările privind toate intreruperile in alimentarea cu apa potabila. precum si tabelele rezumative
Excluderi Admisibile	- Contractul de Concesiune nu prevede Excluderi Admisibile pentru NS A5 - Concesionarul nu a identificat pana in prezent Excluderi Admisibile suplimentare
Nivel Standard Obiectiv (NSO)	asigurarea alimentarii alternative in 99 % din cazurile in care a existat o intrerupere a alimentarii cu apa potabila care a durat mai mult de 24 de ore.

II. MONITORIZAREA SI EVALUAREA NIVELULUI DE SERVICIU A6**(1) Nivel Standard de Baza:**

Nivel Standard de Baza (NSB)	aprobat prin Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 8/2002: - 0 % din cazuri rezolvate in 24 de ore de la discontinuitatea alimentarii; - 100 % din cazuri rezolvate peste 24 de ore de la discontinuitatea alimentarii
-------------------------------------	--

(2) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu A6 (2003 – 2011)

An	Conformitatea NS A6
2002	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 10/28.10.2002 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelelor de Servicii aferente indicatorului A6 si de Respingere a Conformitatii Nivelelor de Servicii aferente indicatorilor B3 si B4.3
2003	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 30 / 28.10.2003 privind aprobarea Scrisorii de Respingere a Conformitatii Nivelului de Serviciu A6 – Timp pentru a asigura alimentarea alternativa cu apa potabila. Motivul Deciziei de Respingere a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A6 este lipsa informatiilor relevante pentru verificarea conformitatii, cauzata de refuzul ANB de a transmite baza de date comuna pentru indicatorii A2, A3, A5, A6, din care se pot extrage cazurile specifice indicatorului A6
2003	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 42 / 24.11.2003 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu A6 – Timp pentru a asigura alimentarea alternativa cu apa potabila Conformitatea certificata de ARBAC: 100% , fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de 99 %
2004	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 39 / 27.10.2004 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu A6 - Timp pentru a asigura o alimentare alternativa cu apa potabila Conformitatea certificata de ARBAC: 100 % , fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de 99 %

2005	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 36 / 21.10.2005 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu A6 – Timp pentru a asigura alimentarea alternativa cu apa potabila Conformitatea certificata de ARBAC: 100 % , fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de 99 %
2006	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 25/26.10.2006 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu A6 – Timp pentru a asigura alimentarea alternativa cu apa potabila Conformitatea certificata de ARBAC: 100 % , fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de 99 %
2007	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 22/26.10.2007 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu A6 – Timp pentru a asigura alimentarea alternativa cu apa potabila Conformitatea certificata de ARBAC: 100 % , fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de 99 %
2008	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 10 / 23.10.2008 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu A6 – Timp pentru a asigura alimentarea alternativa cu apa potabila Conformitatea certificata de ARBAC: 100 % , fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de 99 %
2009	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 9 / 23.10.2009 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu A6 – Timp pentru a asigura alimentarea alternativa cu apa potabila Conformitatea certificata de ARBAC: 100 % , fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de 99 %
2010	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 16 / 26.10.2010 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A6 – Timp pentru a asigura alimentarea alternativa cu apa potabila Conformitatea certificata de AMRSP: 100 % , fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de 99 %
2011	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 18 / 26.10.2011 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A6 – Timp pentru a asigura alimentarea alternativa cu apa potabila Conformitatea certificata de AMRSP: 100 % , fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de 99 %

(3) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu A6 (30.05.2011 – 30.05.2012)

Evaluarea Conformitatilor

In conformitate cu prevederile Contractului de Concesiune, ANB a predat prin scrisoarea numarul 110054003/ 07.10.2011 Raportul de Evaluare privind Continuarea Conformitatii pentru Nivelul de Serviciu A6 – Timp pentru a asigura o alimentare alternativa cu apa potabila, impreuna cu baza de date in format electronic aferenta indicatorului si perioadei de evaluare.

Prezentare Raport ANB :

Pentru Evaluarea Continuarii Conformitatii au fost monitorizate toate intreruperile in alimentare cu apa inregistrate si tratate in perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii 28.09.2010 – 27.09.2011.

Timpul maxim de intrerupere a alimentarii cu apa potabila a fost de 23h si 30min.

Nu au existat cazuri de intrerupere cu o durata mai mare de 24h si, in consecinta, nu au existat cazuri de intrerupere a alimentarii cu apa care sa necesite asigurarea unui aranjament alternativ.

Nu au existat evenimente/incidente care sa constituie motiv de Excludere Admisibila iar rezultatul evaluarii indica mentinerea conformitatii NS A6.

Total intreruperi alimentare >24 h	Excluderi Admisibile (EA)	Intreruperi alimentare >24h cu AA		Intreruperi alimentare >24h fara AA		NSO	Neconform. Cu NSO
Numeric	Numeric	Numeric	%	Numeric	%	%	%
0	0	0	100	0	0	99	

Verificari AMRSP

Verificarile sistematice ale registrelor Concesionarului au fost efectuate in perioadele februarie martie, august si septembrie 2011 .

In urma analizei bazei de date prezentate s-a constatat ca nu au existat cazuri de intrerupere a alimentarii cu apa cu o durata mai mare de 24 ore care sa necesite asigurarea unui aranjament alternativ.

Timpul maxim de intrerupere a alimentarii cu apa potabila a fost de 21h iar timpul mediu a fost de 3,13 h.

Excluderi Admisibile : nu au fost identificate evenimente, incidente care sa constituie motiv de Excludere Admisibila.

In urma verificarilor efectuate, s-a constatat ca evaluarea propusa de ANB este corecta, conformitatea realizata fiind de 100%, fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de 99%:

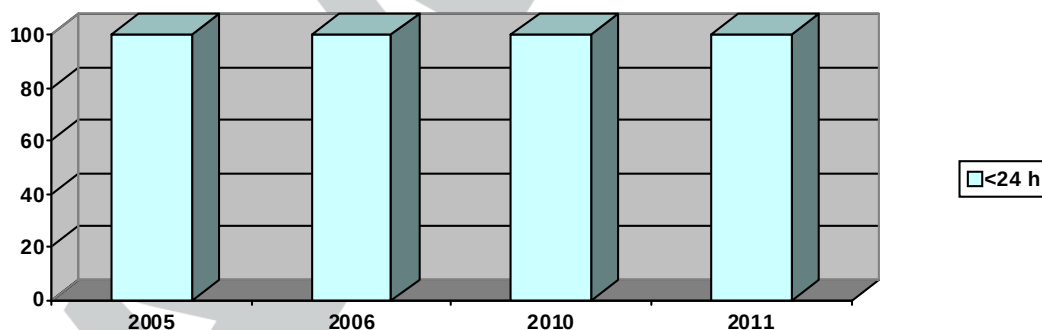
Total intreruperi alimentare >24 h	Excluderi Admisibile (EA)	Intreruperi alimentare >24h cu AA		Intreruperi alimentare >24h fara AA		NSO	Neconform. Cu NSO
Numeric	Numeric	Numeric	%	Numeric	%	%	%
1	2	3	4	5	6	7	8
0	0	0	100	0	0	99	

Evaluarea Nivelului de Serviciu A6 in anul 11 de concesiune:

In urma verificarilor efectuate se constata ca in cursul anului 11 de concesiune, in perioada 17.11.2010 – 16.11.2011, Nivelul de Serviciu A6 a fost mentinut peste Nivelul Standardului Obiectiv, neexistand nici un caz de intrerupere a alimentarii cu apa pe o perioada mai mare de 24 ore.

Total intreruperi alimentare >24 h	Excluderi Admisibile (EA)	Intreruperi alimentare >24h cu AA		Intreruperi alimentare >24h fara AA		NSO	Neconform. Cu NSO
Numeric	Numeric	Numeric	%	Numeric	%	%	%
1	2	3	4	5	6	7	8
0	0	0	100	0	0	99	

III. Evolutia Nivelului de Serviciu A6 : Alimentarea alternativa cu apa potabila



NIVELUL DE SERVICIU A7 - Volumul apei facturate ca procentaj din volumul apei produse**I. PREVEDERI CONTRACTUALE****(a) initiale:**

Denumire	Apa facturata si contorizata ca procent din apa produsa
Definitie	raportul dintre cantitatea de apa potabila facturata si apa potabila produsa si are ca scop monitorizarea eliminarii de catre Concesionar a pierderilor de apa potabila din sistemul concesionat.
Formula de calcul	raportul dintre volumul total de apa potabila facturat de ANB la toti clientii sai, alimentati din sistemul de alimentare cu apa al municipiului Bucuresti si volumul total de apa potabila produs de ANB, indiferent de sursa si introdusa in sistemul de alimentare cu apa al municipiului Bucuresti. $NS A7 = \frac{\text{Volumul de apa potabila facturat}}{\text{Volumul de apa potabila produs}} \times 100$ Valoarea rezultata se compara cu SO. Daca este mai mare se acorda conformitatea, iar in caz contrar se respinge, caz in care procedura se reia dupa o perioada de remediere de 3 luni.
Termen limita de conformitate	A7 este un Nivel de Serviciu care are la fiecare 5 ani de Concesiune cate un termen limita de conformitate (cand trebuie indeplinit alt Standard Obiectiv). Conform Contractului de Concesiune, partea a III-a Nivelele Serviciilor, 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	- <u>Evaluarea Initiala</u> 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. - <u>Continuarea Conformitatii</u> 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. Din 5 in 5 ani valorile rezultate din evaluare trebuiesc comparate cu o noua valoare a Standardului Obiectiv.
Masurare	Concesionarul inregistreaza si intocmeste rapoarte cu volumele de apa potabila produse precum si cu volumele de apa potabila facturate.
Monitorizare	- Concesionarul inregistreaza volumele de apa potabila produsa (masurata la sursele de productie subterane si de suprafata) si a volumele de apa potabila facturata clientilor. Inregistrarile din baza de date se tin de concesionar in conformitate cu formatul aprobat de ARBAC prin Decizia nr.18/2003. Rapoartele Concesionarului, pe baza carora se face evaluarea, contin si tabele rezumative a carei structura a fost aprobata prin Decizia ARBAC nr.15/2004. - Autoritatea de Reglementare Tehnica analizeaza rapoartele Concesionarului ANB si verifica in principal registrul de baza, completat de ANB cu inregistrarile privind volumele de apa produsa si a volumelor facturate.

Excluderi Admisibile	Contractul de Concesiune nu prevede nici un fel de incident sau eveniment care ar putea fi incadrat drept Excludere Admisibila.
Nivel Standard Obiectiv (NSO)	Pentru acest Nivel de Serviciu, Contractul de Concesiune prevede cate un Standard de Obiectiv la fiecare 5 (cinci) ani de concesiune. Fiecare Standard de Obiectiv reprezinta o anumita crestere procentuala fata de Valoarea de Baza. Valoarea de Baza sau Nivelul de Baza, conform definitiei date in pag. 155 a Contractului de Concesiune, „<i>va fi stabilit dupa prima analiza anuala a performantelor care va avea loc dupa primele 12 luni de Concesiune. Nivelul va fi determinat de Autoritatea de Reglementare Tehnica in urma discutiilor cu Concesionarul, pe baza datelor disponibile la acea data, furnizate de catre Concesionar</i>”. Cele 5 Standarde Obiectiv sunt: - Valoarea de Baza (la 17.11.2001) + 7 % pentru anul 5 (17.11.2005); - Valoarea de Baza (la 17.11.2001) + 16 %; pentru anul 10 (17.11.2010); - Valoarea de Baza (la 17.11.2001) + 21 %; pentru anul 15 (17.11.2015); - Valoarea de Baza (la 17.11.2001) + 22,5 %; pentru anul 20 (17.11.2020); - Valoarea de Baza (la 17.11.2001) + 23 % pentru anul 25 (17.11.2025). Valorile rezultate in urma evaluarii trebuie sa fie peste aceste valori

(b) Modificari ale prevederilor initiale ale Contractului de Concesiune

- **HCGMB nr. 147/1.06.2006** prin care a fost aprobat Actul Adicional de Contractul de Concesiune a Serviciilor Publice de Alimentare cu Apa si de Canalizare din Municipiul Bucuresti, prin care se esaloneaza obligatiile ANB si se modifica perioada de evaluare pentru NS A7 – Apa facturata ca procent din apa produsa.

- **HCGMB nr. 358/2009** prin care a fost aprobat Actul aditional nr.6 la Contractul de Concesiune.

– conform Cap.VIII, art.1.4: „*De asemenea, in situatia in care, in aplicarea prevederilor clauzei 1.3 de mai sus Concesionarul a notificat Concedentului incetarea evenimentului de Forta Majora mentionat in clauza 1.3 de mai sus, Concesionarul se angajeaza, prin exceptie de la prevederile clauzei 45.1.2 din prezentul Contract, sa indeplineasca Nivelul de Serviciu „Apa facturata si contorizata ca procent din apa produsa” (prevazut a fi indeplinit in Anul Contractual 10 daca nu ar fi intervenit Evenimentul de Forta Majora) in termen de 12 luni de la data incetarii Evenimentului de Forta Majora, urmatoarele termene de conformitate ale acestui Nivel de Serviciu.*” (fapt care a condus la decalarea perioadei de evaluare initiala)

- conform Cap. V „Modificarea Partii a III a „Nivelele Serviciilor” a Caietului de Sarcini al Concesiunii, art. 3 „denumirea Nivelului de Serviciu „Apa facturata si contorizata ca procent din apa produsa” se inlocuieste cu „volumul apei facturate ca procentaj din volumul apei produse”.

II. MONITORIZAREA SI EVALUAREA NIVELULUI DE SERVICIU A7

(1) Nivel Standard de Baza:

Nivel Standard de Baza (NSB) respins	Prin Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 25/20.11.2002”, Consiliul Executiv al ARBAC a respins propunerea ANB referitoare la valoare Standardului de Baza (54,35 %), ce reprezinta raportul dintre volumul de apa potabila facturat si contorizat si volumul total de apa potabila produs. De asemenea, Consiliul Executiv al ARBAC a decis ca Nivelul Standardului de Baza al indicatorului A7 sa fie stabilit in anul 2003, in baza efectuării masuratorilor cu debitmetre montate corect din punct de vedere metrologic, in toate punctele de masurare a apei potabile produse. Consiliul Executiv al ARBAC a decis ca atat propunerea ANB privind Nivelul Standardului de Baza al indicatorului A7, cat si solutia ARBAC de stabilire a Nivelului Standardului de Baza pentru A7 sa fie inaintate Comisiei de Experti pentru solutionare in conformitate cu prevederile clauzei 49 din Contractul de Concesiune.
Nivel Standard de Baza (NSB) aprobat	51% - aprobat prin Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 12/30.03.2006 - privind punerea in aplicare a recomandarilor si Deciziei Comisiei de Experti cu privire la Nivelul Standardului de Baza pentru Nivelul de Serviciu A7 – Apa facturata ca procent din apa produsa

(2) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu A7 (30.05.2005 – 30.05.2011)

An	Conformitatea NS A7																		
2005	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 37/21.10.2005 privind aprobarea Scrisorii de Respingere a Conformitatii Nivelului de Serviciu A7 – Apa facturata ca procent din apa produsa																		
2006	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 12/30.03.2006 privind punerea in aplicare a recomandarilor si Deciziei Comisiei de Experti cu privire la Nivelul Standardului de Baza pentru Nivelul de Serviciu A7 – Apa facturata ca procent din apa produsa. Recomandarile sunt urmatoarele: - „Nivelul Standardului de Baza (NSB) s-a stabilit in baza datelor din anul 5 de concesiune, avand valoarea de 51% pentru anul 5. - Plecand de la acest nivel NSB, plus 23% (obligatia integrala a ANB de crestere a randamentului), rezulta o valoare a randamentului de 74% in anul 25 al Concesiunii. - Obligatiile ANB inainte de anul 5 de Concesiune in legatura cu NS A7 sunt indreptatite sa fi fost indeplinite luand in considerare circumstantele existente la inceputul Concesiunii. - ANB trebuie sa puna la dispozitia ARBAC certificate relevante ale acuratetii aparatelor de masura provenite de la furnizor (i). Mai departe, ANB trebuie sa tina la curent ARBAC in legatura cu inspectiile regulate si cu validarea acestor sisteme de masura in anii urmasori ai CC. - Pentru urmatoarea durata a CC, obligatiile ANB in legatura cu NS A7 sunt dupa cum urmeaza: <table><tr><td>An</td><td>10</td><td>15</td><td>20</td><td>25</td></tr><tr><td>Delta</td><td>+ 7%</td><td>+16%</td><td>+21%</td><td>+23%</td></tr><tr><td>Nivel Obiectiv</td><td>58%</td><td>67%</td><td>72%</td><td>74%</td></tr></table> „Comisia de Experti recomanda ca perioada de evaluare trebuie sa fie modificata de la 2 luni (care este prevazuta in tabelul NS A7) la o perioada de 1 an. Evaluarea NS A7 de-a lungul unui an ar elimina cea mai mare parte a efectelor (desi mici) ale „erorilor normale”, asa cum a fost indicat mai sus. Comisia de Experti concluzioneaza ca ANB si ARBAC convin asupra acestei perioade de evaluare si vor propune aceasta modificare a Contractului de Concesiune”.				An	10	15	20	25	Delta	+ 7%	+16%	+21%	+23%	Nivel Obiectiv	58%	67%	72%	74%
An	10	15	20	25															
Delta	+ 7%	+16%	+21%	+23%															
Nivel Obiectiv	58%	67%	72%	74%															
2010	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 29 / 22.11.2010 privind aprobarea tipurilor de Excluderi Admisibile pentru Nivelul de Serviciu A7 – Volumul apei facturate ca procentaj din volumul apei produse – si a metodologiei de calcul a consumurilor tehnologice de apa potabila																		
2011	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 1 / 26.01.2011 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Evaluarii Initiale a Conformitatii Nivelului de Serviciu A7 – Volumul apei facturate ca procentaj din volumul apei produse Conformitatea certificata de AMRSP: 58,86%, peste valoarea de 58% corespunzatoare NSO aferent NS A7 pentru primii 5 ani de evaluare.																		

(3) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu A7 (30.05.2011 – 30.05.2012)**A. Evaluarea Continuarii Conformitatii (ECC) pentru perioada 28.09.2010 ÷ 27.09.2011**

Conform Contractului de Concesiune, pentru Nivelul de Serviciu A7 – Volumul apei facturate ca procentaj din volumul apei produse, dupa realizarea conformitatii initiale, certificata de Autoritatea de Reglementare Tehnica - AMRSP prin Decizia Consiliului Executiv nr. 1/2010, Evaluarea Continuarii Conformitatii se face la intervale de 12 luni.

(a) Informatii prezentate de ANB

Raportul de Evaluare a Continuarii Conformitatii pentru Nivelul de Serviciu (NS) A7 – Volumul apei facturate ca procentaj din volumul apei produse a fost transmis de ANB prin adresa nr. 10000528/06.01.2012. In urma analizarii Raportului, AMRSP a solicitat ANB, prin adresa nr. 24/10.01.2012, transmiterea unui set de informatii suplimentare.

ANB a transmis informatiile suplimentare solicitate de AMRSP prin adresa nr.1000890/20.01.2012.

In cadrul raportului, informatiile trimise de ANB sunt urmatoarele:

Volum total produs	225.938.749 m³
Volum total facturat	134.997.348 m³
Volum total Excluderi Admisibile	883.798 m³
Standard Obiectiv	58%
Nivel de Serviciu realizat	59,98%

De asemenea, ANB a transmis un tabel centralizator al bazei de date cu informatii lunare referitor la

volumele de apa potabila produse de fiecare sursa in parte, la volumele de apa facturate si la volumul total de apa utilizat pentru consumuri tehnologice propuse drept Excluderi Admisibile.

(b) Verificarea si evaluare AMRSP

Verificari efectuate:

Verificarile efectuate de AMRSP au urmarit respectarea prevederilor CC, a legislatiei de referinta a Concesiunii, precum si ale Actului Adicional la Contractul de Concesiune aprobat prin HCGMB nr. 147/2006 si ale Actului Adicional nr. 6 / 14.12.2009 la Contractul de Concesiune aprobat prin HCGMB nr. 358/2009.

Au fost efectuate verificari ale inregistrarilor ANB prezentate in cadrul raportului, care se refera la volumele de apa potabila produse, la cele facturate si la cele utilizate in scopuri tehnologice, precum si ale informatiilor suplimentare solicitate ANB pentru clarificari.

Din verificarea documentelor prezentate de ANB in cadrul Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii s-a constatat urmatoarele:

- informatiile din cadrul Raportului au fost transmise in conformitate cu prevederile Deciziei Consiliului Executiv al AMRSP nr. 29/2010.

- volumele de apa potabila produsa au fost evidentiata separat pentru fiecare sursa de productie a apei potabile;

- volumele pompate de statiile de pompare, precum si o serie de documente referitor la Excluderile Admisibile (Volumele de apa potabila utilizate la spalarea rezervoarelor, a apeductelor, volumele utilizate de ISU, cat si volumele facturate pe retelele telescopice, dar si pentru celelalte propuneri de EA) sunt continute in setul de informatii suplimentare transmise de ANB cu scrisoarea nr.1000890/20.01.2012.

Excluderi Admisibile

Pentru Nivelul de Serviciu A7 – Volumul apei facturate ca procentaj din volumul apei produse, Contractul de Concesiune nu contine prevederi legate de Excluderi Admisibile.

ANB a identificat pe parcursul derularii Concesiunii o serie de evenimente care apar in procesul tehnologic si care pot fi incadrate in categoria Excluderilor Admisibile aferente Nivelului de Serviciu A7 si a solicitat Comisiei de Experti un punct de vedere. Raportul Comisiei de Experti din septembrie 2010 a fost favorabil incadrarii consumurilor tehnologice in categoria Excluderilor Admisibile, fiind in conformitate cu Buna Practica Industrială.

In consecinta, AMRSP a emis Decizia Consiliului Executiv nr. 29 / 2010 privind aprobarea tipurilor de Excluderi Admisibile pentru Nivelul de Serviciu si a metodologiei de calcul a consumurilor tehnologice de apa potabila.

In cadrul Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A7, ANB a propus un numar de 13 EA, dupa cum urmeaza :

Volume Tehnologice	Tip EA	Volum [mc]
Spalari apeducte	A7.1.1	180.000,00
Spalari rezervoare	A7.1.1	335.470,00
Spalari capete terminus	A7.1.2	96.707,52
Umplere autocuratitoare	A7.1.2	54.916,32
Inlocuire vane, hidranti etc.	A7.1.2	145.816,54
Inlocuire planificata tronson	A7.1.2	9.995,00
Inlocuire bransament	A7.1.2	1.371,51
Punere in functiune conducta noua	A7.1.2	4.305,13
Volum autospeciale ISU	A7.1.2	10.171,12
Retele telescopice	A7.2	3.961,00
Spalare statii pompare ape uzate	propus	16.381,44
Avarii provocate de terti	propus	16.381,78
Spalari urmare variatii/intreruperi energie electrica la SP/SRP/SH	propus	3.758,40
TOTAL		883.797,72

AMRSP a aprobat urmatoarele cazuri de Excluderi Admisibile:

- EA cod A7.1.1 (Spalari conducte, Spalari rezervoare);
- EA cod 7.1.2 (Spalari capete terminus, Umplere autocuratitoare, Inlocuiri vane, hidranti,, Inlocuire planificata tronson, Inlocuire bransament, Punere in functiune conducta noua, Volum autospeciale ISU);
- EA propuse (Spalare statii de pompare ape uzate, Avarii provocate de terti, Spalari urmare

variatii/intreruperi energie electrica la SP/SRP/SH). Aceste trei cazuri au fost aprobate in urma discutiilor si clarificarilor purtate intre reprezentantii ANB si AMRSP, la sediul ANB – Directia Dispecerat si Monitorizare intre reprezentantii ANB si AMRSP, in data de 20.01.2012).

AMRSP nu a aprobat propunerea de **EA A7.2 „retele telescopice”**, cu o valoare de **3.961 m³**, intrucat conform HCGMB nr. 55/2009, termenul de finalizare a lucrarilor de punere in conformitate a acestora trebuia sa fie luna februarie 2010).

In consecinta, rezulta ca valoarea totala a volumelor de apa potabila care se vor exclude de la evaluare este **883.797,72 m³ – 3.961 m³ = 879.839,72 m³**.

Evaluare AMRSP

Evaluarea AMRSP a tinut cont de urmatoarele:

- Raportul Comisiei de Experti din noiembrie 2005
 - Actul Adicional la Contractul de Concesiune aprobat prin HCGMB nr. 147/2006
 - Actul Adicional nr. 6 la Contractul de Concesiune aprobat prin HCGMB nr. 358/2009
 - Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 29/2010 privind aprobarea tipurilor de Excluderi Admisibile pentru Nivelul de Serviciu A7 – Volumul apei facturate ca procentaj din volumul apei produse – si a metodologiei de calcul a consumurilor tehnologice de apa potabila
 - Decizia Consiliului Executiv AMRSP nr. 1/2011 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Initiale a Nivelului de Serviciu A7.
 - Clauza 1.3 si clauza 1.6 din Partea a III-a A Caietului de Sarcini din cadrul Contractului de Concesiune
- Din analiza informatiilor continute in Raportul ANB privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A7, a informatiilor suplimentare, a informatiilor obtinute cu ocazia vizitelor la obiectivele ANB, precum si a calculului EA de mai sus, pentru perioada de evaluare 28.12.2010 ÷ 27.12.2011 au rezultat urmatoarele,:

Volum total produs	225.938.749 m³
Volum total facturat	134.997.348 m³
Volum total Excluderi Admisibile	879.839,72 m³
Standard Obiectiv	58%
Nivel de Serviciu realizat	59,98%

$$NSA7 = \frac{\text{volumul total de apa potabila produsa}}{\text{volumul total de apa potabila facturat - EA}} \times 100\%$$

$$NS A7 = \frac{134.997.348}{225.938.749 - 879.839,72} \times 100\% = 59,98\% > 58\%(SO)$$

- Nivel de Serviciu realizat in perioada de Evaluare: **59,98%**
- Nivelul Standard Obiectiv (conform Contract Concesiune): **58%**.

Rezulta astfel faptul ca ANB si-a respectat obligatiile contractuale in ceea ce priveste indeplinirea conformitatii emitand in consecinta Decizia Consiliului Executiv nr.2/26.01.2012 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii NS A7.

B. Raport anual pentru perioada 17.11.2010 ÷ 16.11.2011

(a) Informatii prezentate de ANB

In anul 11 de concesiune valoarea raportata de ANB a fost de **58,86%**. (In tabelul de la cap.III, este prezentata evolutia NS A7 pentru fiecare an al concesiunii din cei derulati.)

Volum total produs	245.264.675 m³
Volum total facturat	143.787.651 m³
Volum total Excluderi Admisibile	976.066 m³
Standard Obiectiv	58%
Nivel de Serviciu realizat	58,86%

Dupa aprobarea HCGMB nr.147/2006, a HCGMB nr.358/2009 privind actul aditional nr.6 la Contractul de Concesiune, si dupa adoptarea de catre AMRSP a Deciziei nr.29/2010, informatiile transmise de catre ANB, atat cele pentru EIC cat si cele din cadrul Raportului Anual, corespund din punct de vedere al formatului de prezentare cu cerintele AMRSP reglementate prin Decizia nr.29/2010 – privind aprobarea tipurilor de Excluderi Admisibile pentru Nivelul de Serviciu A7 – Volumul apei facturate ca procentaj din

volumul apei produse – si a metodologiei de calcul a consumurilor tehnologice de apa potabila

(b) Verificarea si evaluare AMRSP

Verificari efectuate

Dupa primirea informatiilor, se constata pentru prima data de la derularea concesiunii o oarecare stationare a volumelor de apa potabila produsa (in 2011 fata de 2010, o scadere a volumelor cu ~0,64%), dar si o crestere a volumelor de apa potabila produsa (in 2011 cu 0.67% fata de anul 2010).

De asemenea se constata o scadere a pierderilor fizice in sistemul de alimentare cu apa potabila cu 2,4%.



Rezervor (35 000mc) - Statia de Pompare Sud



Spalare Rezervor (35 000mc) la Statia de Pompare Sud

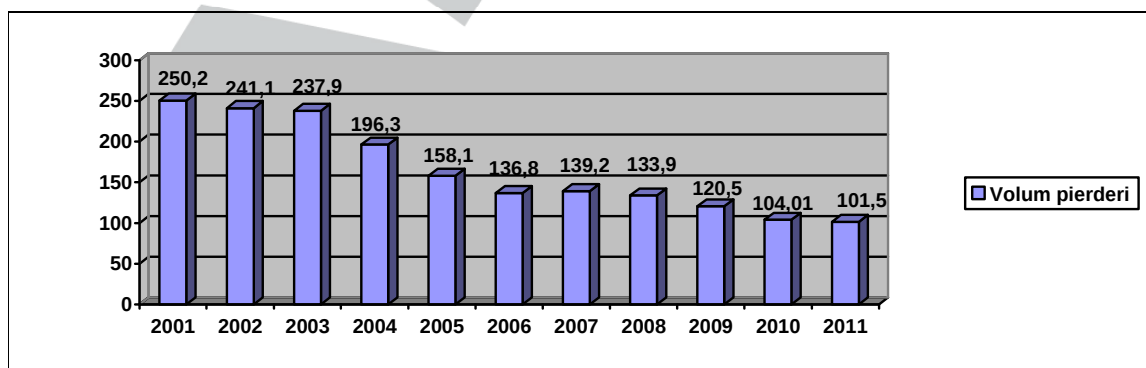
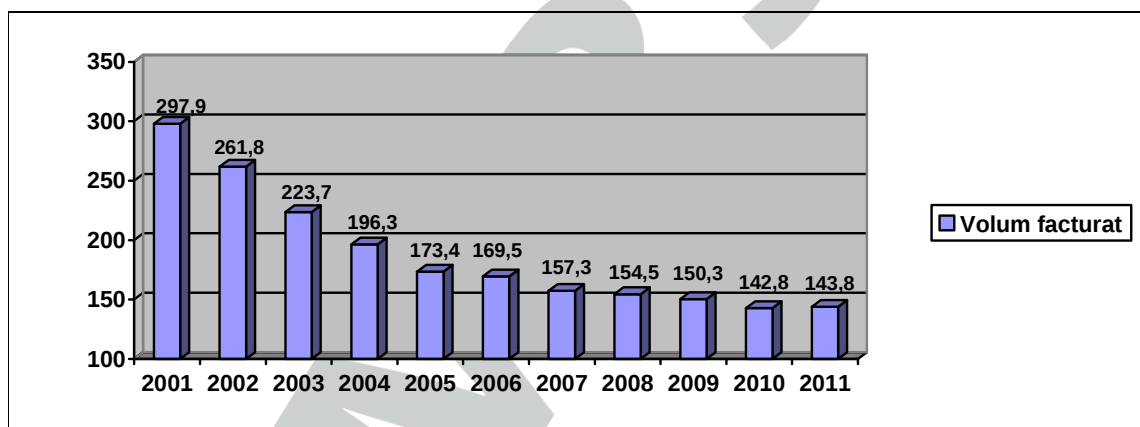
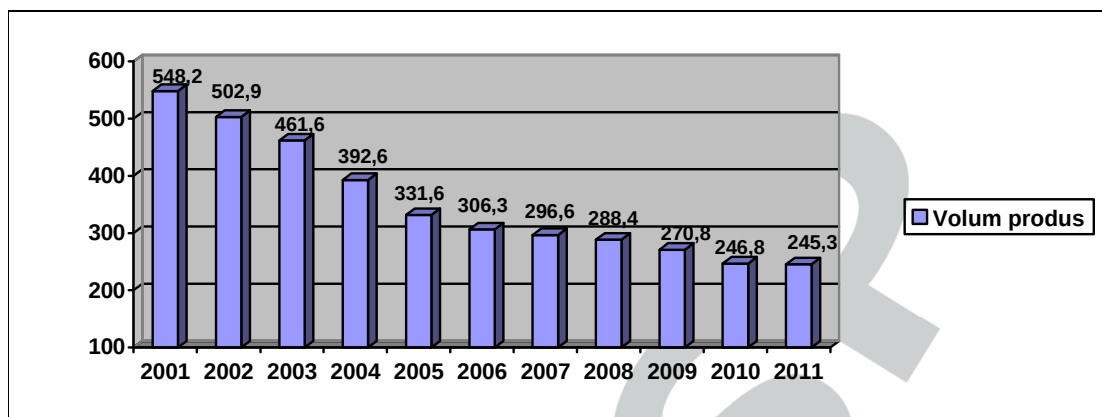
Considerente

Tinand seama ca urmatoarea evaluare a Standardului Obiectiv este la sfarsitul anului 2015, cand este necesar atingerea valorii de 67% (o crestere cu 9% fata de valoarea din 2010 de 58%), este nevoie de un ritm extrem de ridicat pentru cresterea randamentului retelei (η) pentru asigurarea atingerii Obiectivului impus prin HCGMB nr.147/2006

III. Evolutia Nivelului de Serviciu A7

An de raport	Volum total de apa potabila produsa [mil mc]	Volum total de apa potabila facturata [mil mc]	Vf/Vp [%]	$\Delta p = V_p - V_f$ [mil. mc]
2001	548.246	297.995	54,35	250.250
2002	502.963	261.800	52,05	241.160
2003	461.600	223.700	48,46	237.900
2004	392.611	196.289	50	196.320
2005	331.577	173.441	52,31	158.136

2006	306.286	169.457	55,33	136.838
2007	296.605	157.365	53,03	139.240
2008	288.416	154.533	53,62	133.883
2009	270.817	150.288	55,47	120.529
2010	246.839	142.823	57,86	104.016
2011	245.265	143.787	58,86	101.478



NIVELUL DE SERVICIU A8 – Facturi emise pe baza citirii contoarelor individuale sau comune mai multor clienti, ca procent din totalul facturilor

I. PREVEDERI CONTRACTUALE

(a) initiale:

Denumire	Facturi emise pe baza contoarelor ca procent din totalul facturilor
Definitie	raportul dintre valoarea facturilor emise pe baza citirii contoarelor si valoarea totala a facturilor emise.
Formula de calcul	raportul dintre suma valorilor tuturor facturilor emise pe baza citirii contoarelor si suma valorilor tuturor facturilor emise de ANB pentru toate bransamentele, contorizate si necontorizate, din sistemul de alimentare cu apa al municipiului Bucuresti. $NS\ A8 = \frac{\text{Facturi emise pe baza contoarelor}}{\text{Totalul facturilor emise - Excluderi Admisibile}} \times 100$ Valoarea rezultata se compara cu SO. Daca este mai mare se acorda conformitatea, iar in caz contrar se respinge, caz in care procedura se reia dupa o perioada de remediere de 3 luni.
Termen limita de conformitate	sfarsitul anului 5 de concesiune - 17.11.2005, 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
Perioada de Evaluare	- <u>Evaluarea Initiala</u> trebuie efectuata pentru 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. - <u>Continuarea Conformitatii</u> 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 imediat urmatoare ultimei zile a perioadei de evaluare. Predarea raportului de catre Concesionar si emiterea scrisorii de catre Autoritate se fac respectand aceleasi perioade ca la Evaluarea Initiala.
Masurare	Concesionarul inregistreaza si intocmeste rapoarte cu inregistrari ale facturilor emise cu detalii privind valoarea facturii si codul de client.
Monitorizare	- Concesionarul inregistreaza facturile, corespunzatoare consumului de apa potabila, emise clientilor de catre Concesionar. Datele sunt stocate intr-o baza de date iar sistemul de facturare trebuie sa poata permite ca valoarea totala a facturilor emise pe baza citirii contoarelor si valoarea totala a facturilor sa fie rapid identificabile. - Autoritatea de Reglementare Tehnica analizeaza rapoartele Concesionarului impreuna cu baza de date si verifica in principal „registru” existent la Concesionar cu inregistrările de baza, care trebuie sa cuprinda datele privind valoarea facturilor emise pe baza citirii contoarelor si a valorii facturilor emise clientilor, pentru contravaloarea serviciului de alimentare cu apa potabila. Verifica de asemenea informatiile din tabele rezumative, efectuand apoi evaluarea NS A8.
Excluderi Admisibile	Contractul de Concesiune nu prevede nici un fel de incident sau eveniment care ar putea fi incadrat drept Excludere Admisibila.

Nivel Standard Obiectiv (NSO)	99 % din valoarea facturilor emise clientilor vor avea la baza datele citirii contoarelor. Valoarea se compara cu fiecare valoare rezultata din perioada de evaluare.
--------------------------------------	--

(b) Modificari ale prevederilor initiale ale Contractului de Concesiune

- **HCGMB 69/2006** a aprobat strategia Primariei Municipiului Bucuresti de punere in conformitate cu Buna Practica Industriala si cu prevederile legislatiei specifice a retelelor de alimentare cu apa in avalul a 126 de statii de hidrofor (Retele telescopice)

HCGMB nr.6 9/2006 prevede la art.7 faptul ca „Pana la finalizarea lucrarilor de punere in conformitate, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. nu va putea fi penalizata pentru neindeplinirea Nivelelor de Servicii C1, A5, A7, A8 pentru neconformitati in legatura cu Retelele Telescopice acestea fiind considerate Excluderi Admise”.

- **HCGMB 55/2009** a aprobat masurile de punere in conformitate cu prevederile legislatiei serviciului de alimentare cu apa si de canalizare a bransamentelor care alimenteaza mai multi utilizatori, realizate inainte de data incheierii Contractului de Concesiune cu privire la furnizarea de servicii de alimentare cu apa si canalizare pentru municipiul Bucuresti. Hotararea a fost adoptata luandu-se in considerare recomandarile Expertului Tehnic International, formulate in cadrul Raportului din 12.10.2008, referitor la disputa privind modalitatea de evaluare a NS A8.

Aceasta Hotarare este de fapt o extindere a HCGMB nr.69/2006 si pentru „contoarele comune”. Hotararea prevede la art.5 ca „pana la finalizarea lucrarilor de punere in conformitate a bransamentelor comune echipate cu contoare comune, vor fi considerate „Excluderi Admise”.

- **HCGMB nr. 358/2009** prin care a fost aprobat Actul Adicional nr.6 la Contractul de Concesiune. Conform Cap.V „Modificarea Partii a III-a – Nivelele Serviciilor a Caietului de Sarcini a Concesiunii, denumirea initiala a Nivelului de Serviciu C1 se inlocuieste cu „**Facturi emise pe baza citirii contoarelor individuale sau comune mai multor clienti, ca procent din totalul facturilor**”.

II. MONITORIZAREA SI EVALUAREA NIVELULUI DE SERVICIU A8

(1) Nivel Standard de Baza:

Nivel Standard de Baza (NSB) respins	Prin Decizia nr. 32/28.11.2002, Consiliul Executiv al ARBAC: - a respins valoarea propusa de ANB pentru Standardul de Baza (95,75 %) – motivand necomunicarea de catre ANB, in termenul stabilit de Contractul de Concesiune, a informatiilor relevante cu privire la acest indicator. - a aprobat formula de calcul a valorii NSB pentru indicatorul A8 – Facturi emise pe baza contoarelor ca procent din totalul facturilor.
Nivel Standard de Baza (NSB) aprobat	91,31% - aprobat prin Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 11/29.05. 2003

(2) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu A8 (2005 – 2011)

An	Conformitatea NS A8
2005	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 38 / 21.10.2005 privind aprobarea Scrisorii de Respingere a Conformitatii Nivelului de Serviciu A8 - Facturi emise pe baza contoarelor ca procent din totalul facturilor. In urma analizei informatiilor privind valorile facturilor emise si tipurile de EA continute in bazele de date transmise de ANB, procentul de conformitate al Nivelului de Serviciu A8 evaluat de ARBAC in perioada de Evaluare Initiala a Conformitatii este de 89,54%, fata de valoarea ANB (99,58%) si prevederea contractuala de 99%. ARBAC nu a luat in considerare valorile facturilor emise pe baza contoarelor comune mai multor blocuri de locuinta, amplasate la unele statii de hidrofor sau pe retelele publice stradale si nu pe bransamentele fiecarui client („retele telescopice” si „contoare comune”) – incluse de ANB in categoria Excluderilor Admisibile, considerand ca aceasta procedura nu este corespunzatoare prevederilor legale in vigoare.
2006	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 6/14.02.2006 privind aplicarea prevederilor clauzei 28.9.3 din Contractul de Concesiune a serviciilor publice de alimentare cu apa si de canalizare din Municipiul Bucuresti, pentru nerespectarea de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., in mod semnificativ, a prevederilor clauzei 28.9.2 din Contract, constatata prin lipsa prezentarii de catre Concesionar a celui de al doilea Raport Initial de Conformitate al Nivelului de Serviciu A8 – Facturi emise pe baza contoarelor ca procent din totalul facturilor

2006	HCGMB nr. 69/2006 a aprobat strategia Primariei Municipiului Bucuresti de punere in conformitate cu Buna Practica Industriala si cu prevederile legislatiei specifice a retelelor de alimentare cu apa in avalul a 126 de statii de hidrofor (Retele telescopice) HCGMB nr. 69/2006 prevede la art.7 faptul ca „ <i>Pana la finalizarea lucrarilor de punere in conformitate, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. nu va putea fi penalizata pentru neindeplinirea Nivelului de Servicii C1, A5, A7, A8 pentru neconformitati in legatura cu Retelele Telescopice acestea fiind considerate Excluderi Admise</i> ”.
2006	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 26/26.10.2006 privind aprobarea Scrisorii de Respingere a Conformitatii Initiale a Nivelului de Serviciu A8 – Facturi emise pe baza contoarelor ca procent din totalul facturilor In urma analizei informatiilor transmise de ANB in cadrul Raportului privind Evaluarea Conformitatii Initiale a Nivelului de Serviciu A8, procentul de conformitate al Nivelului de Serviciu A8 evaluat de ARBAC in perioada de Evaluare Initiala a Conformitatii este de 98,93%, fata de valoarea ANB (99,65%) si prevederea contractuala de 99%. ARBAC nu a luat in considerare valorile facturilor emise pe baza contoarelor comune mai multor utilizatori, intrucat acestea nu se incadreaza in categoria EA prevazute la art.7 din HCGMB nr.69/2006, motiv pentru care au fost eliminate din categoria EA si din calculul NS.
2007	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 3/17.01.2007 privind aplicarea prevederilor clauzelor 28.9.3 si 28.2.2 (b) din Contractul de Concesiune a serviciilor publice de alimentare cu apa si de canalizare din Municipiul Bucuresti, pentru lipsa prezentarii rapoartelor de Evaluare Initiala a Conformitatii si constatarea lipsei remedierii de catre SC Apa Nova Bucuresti SA a Nivelului de Serviciu A8 – Facturi emise pe baza contoarelor ca procent din totalul facturilor;
2007	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 7/27.04.2007 privind aplicarea prevederilor clauzei 28.9.3 din Contractul de Concesiune a serviciilor publice de alimentare cu apa si de canalizare din Municipiul Bucuresti, pentru lipsa prezentarii raportului de Evaluare Initiala a Conformitatii de catre SC Apa Nova Bucuresti SA a Nivelului de Serviciu A8 – Facturi emise pe baza contoarelor ca procent din totalul facturilor;
2007	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 23/26.10.2007 privind aprobarea Scrisorii de Respingere a Conformitatii Initiale a Nivelului de Serviciu A8 – Facturi emise pe baza contoarelor ca procent din totalul facturilor In urma analizei informatiilor transmise de ANB in cadrul Raportului privind Evaluarea Conformitatii Initiale a Nivelului de Serviciu A8, procentul de conformitate al Nivelului de Serviciu A8 evaluat de ARBAC in perioada de Evaluare Initiala a Conformitatii este de 92,2%, fata de valoarea ANB (99,76%) si prevederea contractuala de 99%. ARBAC a considerat ca facturile emise pentru clientii din aria „contoarelor comune” nu au fost intocmite pe baza citirii contoarelor de bransament, asa cum prevad normele legale, ci dupa contoare de retea a caror inregistrari nu pot fi folosite pentru facturare, deoarece acestea masoara in mod nediferentiat consumul comun mai multor utilizatori. Prevederile art. 7 din HCGMB nr.69/2006 nu se aplica in acest caz.
2008	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 21 / 23.10.2008 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu A8 – Facturi emise pe baza contoarelor ca procent din totalul facturilor Avand in vedere EA stabilite de art. 7 din HCGMB nr. 69/2006 si Decizia Expertului Tehnic, din 12.10.2008, privind solutionarea disputei dintre ARBAC si SC Apa Nova Bucuresti SA referitor la modalitatea de evaluare a NS A8, procentul de conformitate a Nivelului de Serviciu A8 evaluat de ARBAC a fost de 99,74% , fiind peste prevederea contractuala de 99%.
2009	HCGMB nr. 55/2009 a aprobat masurile de punere in conformitate cu prevederile legislatiei serviciului de alimentare cu apa si de canalizare a bransamentelor care alimenteaza mai multi utilizatori, realizate inainte de data incheierii Contractului de Concesiune cu privire la furnizarea de servicii de alimentare cu apa si canalizare pentru Municipiul Bucuresti. Articolul 5 al Hotararii prevede ca „ <i>pana la finalizarea lucrarilor de punere in conformitate a bransamentelor comune echipate cu contoare comune, vor fi considerate „Excluderi Admise”, neconformitati in legatura cu retelele telescopice si bransamente comune.</i> ”

2009	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 10 / 23.10.2009 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu A8 – Facturi emise pe baza contoarelor ca procent din totalul facturilor Tinand cont de: - prevederile art. 7 din HCGMB nr. 69/2006 - prevederile art. 5 din HCGMB nr. 55 / 2009 - Decizia Expertului Tehnic, din 12.10.2008, privind solutionarea disputei dintre ARBAC si SC Apa Nova Bucuresti SA referitor la modalitatea de evaluare a NS A8 (prevederile referitoare la contoarele comune si specificatiile referitoare la frecventa citirii contoarelor la utilizatorii casnici procentul de conformitate a Nivelului de Serviciu A8 evaluat de ARBAC a fost de 99,63%, fiind peste valoarea prevazuta de Contractul de Concesiune de 99%.
2009	HCGMB nr. 358/3.11.2009 a aprobat Actul Adicional nr. 6 la Contractul de Concesiune. Actul Adicional nr. 6 a fost semnat de Partile Contractului de Concesiune la data de 14.12.2009. Conform Cap. V „Modificarea Partii a III a „Nivelele Serviciilor” a Caietului de Sarcini al Concesiunii, art. 2 „denumirea Nivelului de Serviciu „Facturi emise pe baza contoarelor ca procent din totalul facturilor” se inlocuieste cu „Facturi emise pe baza citirii contoarelor de bransament individuale sau comune mai multor clienti, ca procent din totalul facturilor”
2010	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 17 / 26.10.2010 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu A8 – Facturi emise pe baza citirii contoarelor de bransament individuale sau comune mai multor clienti, ca procent din totalul facturilor Tinand cont de: - prevederile art. 7 din HCGMB nr. 69/2006 - prevederile art. 5 din HCGMB nr. 55 / 2009 - Decizia Expertului Tehnic, din 12.10.2008, privind solutionarea disputei dintre ARBAC si SC Apa Nova Bucuresti SA referitor la modalitatea de evaluare a NS A8 (prevederile referitoare la contoarele comune si specificatiile referitoare la frecventa citirii contoarelor la utilizatorii casnici procentul de conformitate a Nivelului de Serviciu A8 evaluat de AMRSP a fost de 99,66% , fiind peste valoarea prevazuta de Contractul de Concesiune de 99%.

(3) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu A8 (30.05.2011 – 30.05.2012)

A. Evaluare a Continuarii Conformitatii (ECC) pentru perioada 28.09.2010 ÷ 27.09.2011

Tinand seama ca anul 8 a fost anul in care a fost constatata Conformitatea Initiala, iar dupa aceasta data in fiecare an s-a constatat Continuarea Conformitatii, pentru anul 11 de concesiune, conform Contractului de Concesiune, trebuia continuata conformitatea NS A8.

(a) Informatii prezentate de SC Apa Nova Bucuresti SA

In cadrul raportului ANB a fost inclusa o baza de date in format electronic, cu inregistrari ale tuturor facturilor emise, defalcate pe fiecare luna.

Informatiile transmise de ANB sunt urmatoarele:

valoarea totala a facturilor emise	334.605.928,61 lei
valoarea facturilor emise pe baza citirii contoarelor	331.014.362,56 lei
valoarea facturilor considerate de catre ANB drept EA	2.100.673,78 lei
Nivel de Serviciu propus de ANB pentru perioada de evaluare	99,55%
Nivelul Standard Obiectiv (conform Contractului de Concesiune)	99%

(b) Verificarea si evaluarea AMRSP

Verificarile efectuate

Au fost verificate documentele transmise de ANB, atat in format electronic cat si pe suport hartie, in cadrul Raportului ECC.

S-a constatat ca ANB a evidenciat separat valorile facturilor emise pe baza inregistrarilor unui contor pentru mai multi utilizatori (blocuri), separat pentru cei din aria „retelelor telescopice” si pentru cei din aria „contoarelor comune”, inclusiv pentru „platforme”. Toate aceste valori au fost incadrate in categoria Excluderi Admisibile, deoarece s-a tinut seama de prevederile HCGMB nr. 69/2006 – privind aprobarea strategiei Primariei Municipiului Bucuresti de punere in conformitate cu Buna Practica Industriala si cu prevederile legislatiei specifice a retelelor de alimentare cu apa in avalul a 126 de statii de hidrofor (Rețelele Telescopice) si HCGMB nr. 55/2009 – pentru aprobarea masurilor de punere in conformitate cu prevederile legislatiei serviciului de alimentare cu apa si de canalizare a bransamentelor care alimenteaza

mai multi utilizatori, realizate inainte de data incheierii Contractului de Concesiune cu privire la furnizarea de servicii de alimentare cu apa si canalizare pentru Municipiul Bucuresti. Verificarile efectuate de AMRSP privesc respectarea prevederilor CC, a legislatiei de referinta a concesiunii, precum si ale HCGMB nr. 69 /2006 si HCGMB nr. 55 /2009.

Tinand seama ca in cadrul HCGMB nr. 55/2009 au fost aprobate „masurile de punere in conformitate cu prevederile legislatiei serviciului de alimentare cu apa si de canalizare a bransamentelor care alimenteaza mai multi utilizatori, realizate inainte de data incheierii Contractului de Concesiune cu privire la furnizarea de servicii de alimentare cu apa si canalizare pentru Municipiul Bucuresti”, precum si prelungirea termenul de finalizare a lucrarilor de punere in conformitate a bransamentelor din aria „retelelor telescopice” (HCGMB nr.69/2006) cu inca 1 an, pe langa verificarile emiterii facturilor, s-a facut si verificarea privind incardarea in termenele prevazute. S-a constatat ca valoarea facturilor emise pentru bransamentele comune a scazut considerabil in special dupa luna februarie 2011, cand au fost incheiate lucrarile la „retelele telescopice” si la „bransamentele comune” specificate in anexa la HCGMB nr. 55/2009.

De asemenea valoarea facturilor pentru „platforme” nu a mai fost evidentiata incepand cu luna februarie 2011, intrucat ANB a solutionat si problema bransamentelor comune din aceste zone.

Trebuie mentionate ca in baza de date mai sunt evidentiata valori ale facturilor pentru „bransamente comune”, insa acestea nu au facut parte din prevederile HCGMB nr. 55/2009, necesitand pentru solutionare o noua hotarare a CGMB.

Excluderi Admisibile (EA):

In conformitate cu prevederile art.1.6 din Anexa A, Caietul de Sarcini a Contractului de Concesiune s-au analizat si aprobat urmatoarele tipuri de EA, astfel:

- pentru valoarea totala a facturilor emise pentru utilizatorii aferenti „platformelor industriale si complexelor comerciale” – cod EA6.1, in suma de **191.718,96** lei, s-au propus pentru aprobare toate cazurile prezentate, intrucat acestea au facut parte din cazurile raportate anterior pentru care s-a aprobat excluderea acestora de la evaluare. Se mentioneaza ca din luna februarie 2011 nu se mai regasesc in baza de date valori ale facturilor pentru „platforme”;
- pentru valoarea totala a facturilor emise pentru clienti din aria „retelelor telescopice” – cod EA4.1, propuse de ANB in suma de **908.852,06** lei (propuse initial drept EA in baza prevederilor art.7 din Hotararea CGMB nr.69/2006). Conform prevederilor art.4 din HCGMB nr.55/2009 s-a stabilit ca termenul de finalizare pentru punerea in conformitate a „retelelor telescopice” se prelungeste cu un an. In acest sens, respectand prevederile HCGMB nr.55/2009, avand in vedere ca lucrarile s-au finalizat in februarie 2011, se propune neincadrarea valorii de 908.852.06 lei in categoria EA;
- pentru valoarea totala a facturilor emise pentru clienti din aria „bransamentelor comune” – cod EA4.2, propuse de ANB in suma de **1.000.102,76** lei, se propun spre aprobare, intrucat s-au aplicat prevederile art.5 din Hotararea CGMB nr.55/2009, prin care se stabileste drept Excluderi Admise valorile facturilor emise pentru clienti din aria „bransamentelor comune”. Se mentioneaza ca incepand cu luna martie 2011, valorile facturilor propuse drept EA sunt cele care se incadreaza in prevedrile art.5 al HCGMB nr.55/2009, pentru categoria „bransamentelor comune”, insa bransamentele acestora, care nu fac parte din anexa la HCGMB nr. 55/2009, necesita o noua Hotarare a CGMB.

Mentionam ca HCGMB nr. 55/2009 a fost adoptata in urma recomandarilor Expertului Tehnic formulate in cadrul Deciziei acestuia din 12.10.2008.

Evaluare AMRSP:

Evaluarea AMRSP a respectat prevederile HCGMB nr. 69/2006 si HCGMB nr. 55/2009 referitoare la „retele telescopice „ si „bransamente comune”, precum si specificatiile din Decizia Expertului Tehnic din 12.10.2008 referitoare la frecventa citirii contoarelor la utilizatorii casnici: „*Conditionate de citirea corespunzatoare a contorului si de procesele ulterioare aritmetice si administrative de facturare, pentru evaluarea conformitatii indicatorului A8, Facturile emise la intervale intermediare si anume facturile emise la doua luni de la data citirii contorului, trebuiesc considerate ca fiind bazate pe citirea contorului si in consecinta conforme.*”

Dupa analiza bazelor de date cotinand informatiile ANB cu privire la valorile facturilor emise precum si tipurile de EA si tinand seama de specificatiile de mai sus, au rezultat urmatoarele:

valoarea totala a facturilor emise	334.605.928,61 lei
valoarea reala a facturilor emise pe baza citirii contoarelor	331.014.362,56 lei
valoarea facturilor aprobrate drept EA conform HCGMB nr.55/2009	1.000.102,76 lei
valoarea facturilor neaprobrate drept EA de HCGMB nr.69/2006	908.852,06 lei

valoarea facturilor aprobate de AMRSP pentru EA6.1 – platforme	191.718,96 lei
valoarea totala a EA aprobate de AMRSP	1.191.821,72 lei

$$NSA8 = \frac{331.014.362,56}{334.605.928,61 - 1.191.821,72} \times 100 = 99,28\%$$

Nivel de Serviciu realizat in perioada de Evaluare	99,28%
Nivelul Standard Obiectiv (conform Contractului de Concesiune)	99%

Pentru aceasta perioada de evaluare, AMRSP a emis Decizia Consiliului Executiv nr.19/26.10.2011 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii NS A8 - *Facturi emise pe baza citirii contoarelor de bransament individuale sau comune mai multor clienti, ca procent din totalul facturilor*, rezultand astfel respectarea cerintelor Contractului de Concesiune.

B. Raport anual pentru perioada 17.11.2010 ÷ 16.11.2011

(a) Informatii prezentate de ANB

In anul 11 de concesiune valoarea raportata de ANB a fost de **99,58%**, care reprezinta evaluarea pentru o perioada de 12 luni (17.11.2010 ÷ 16.11.2011). Aceasta evaluare a fost facuta tinand seama Decizia Expertului Tehnic din 12.10.2008 cu privire la modalitatea de evaluare a NS A8.

(b) Verificare si evaluare AMRSP

Verificari efectuate

Verificarile efectuate de AMRSP asupra informatiilor din cadrul raportului ANB au urmarit respectarea prevederilor CC si a legislatiei de referinta a concesiunii, dar si concluziile Expertului Tehnic din cadrul Deciziei din 12.10.2008, materializate prin HCGMB nr.55/2009 precum si cele ale HCGMB nr.69/2006.

Informatiile din Raportul Anual sunt urmatoarele:

Nr. crt	Specificatie	Valori
1	Valoare totala facturi emise	340.154.824,13 lei;
2	Valoarea facturilor emise pe baza citirii contoarelor	337.188.491,70 lei
3	Valoarea totala Excluderi Admisibile	1.552.887,71 lei;
4	Nivel de Serviciu propus de ANB pentru perioada de evaluare	99,58%
5	Nivelul Standard Obiectiv (conform Contract Concesiune)	99%

Valorile facturilor pentru Excluderile Admisibile au fost urmatoarele:

- 605.077,14 pentru retele telescopice (conf. HCGMB nr.69/2006);
- 873.207,61 pentru bransamente comune (conf. HCGMB nr.55/2009);
- 74.602,96 pentru complexe comerciale/platforme industriale.

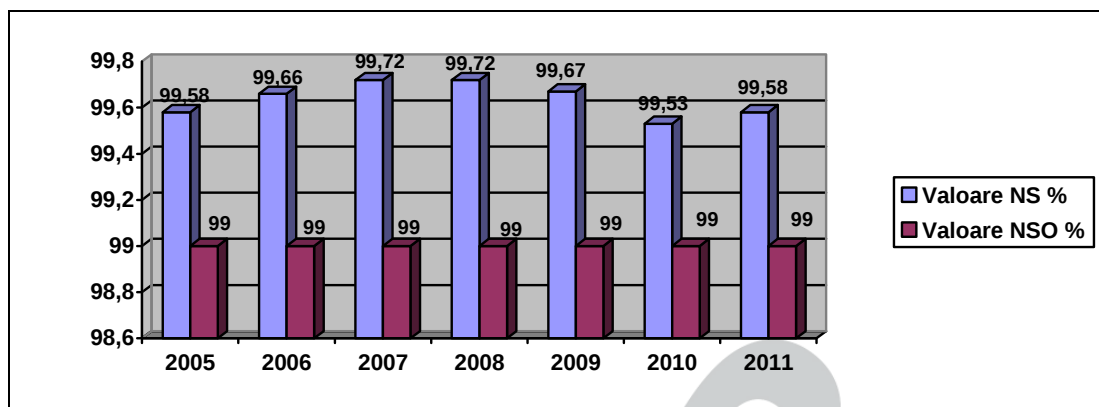
Constatari:

Urmand acelasi rationament ca si cel din perioada de evaluare, cand AMRSP nu a aprobat valorile EA pentru „retele telescopice”, rezulta ca valoarea totala aprobata a EA este de 977.810,57.

Utilizand formula de calcul de la Evaluarea Continuarii Conformitatii, rezulta ca valoarea obtinuta pentru NS A8 este de **99,40%**.

III. Evolutia Nivelului de Serviciu A8

An raportare	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Valoare NS %	99,58	99,66	99,72	99,72	99,67	99,53	99,58
Valoare NSO %	99	99	99	99	99	99	99



Nivelul de Serviciu B1 – Calitatea apei efluentului

PREZENTARE GENERALA SEAU GLINA

Ca urmare a aderării României la Uniunea Europeană, au rezultat o serie de angajamente care implica investiții considerabile în sectorul de apă și apă uzată, în decursul unor perioade de timp relativ scurte. În conformitate cu Tratatul de Aderare, România a obținut perioade de tranziție pentru conformarea cu acquis-ul comunitar pentru colectarea, descarcarea și epurarea apelor uzate – până în 2015.

Având în vedere faptul că pentru finalizarea și reabilitarea Stației de Epurare a Apelor Uzate Glina, costul investiției se situa în afara limitelor suportabilității populației, Municipiul București a decis să apeleze direct la subvenții externe de capital sau granturi alocate de către Uniunea Europeană. Uniunea Europeană (prin intermediul Instrumentului pentru Politici Structurale de Preaderare – ISPA) a acordat asistența financiară Guvernului României pentru proiectul Reabilitarea Stației de Epurare a Apelor uzate pentru Municipiul București. Soluția propusă de ISPA pentru pregătirea proiectului este bazată pe o abordare pe faze. Potrivit Memorandumului de Finanțare privind asistența financiară nerambursabilă acordată prin Instrumentul pentru Politici Structurale de Preaderare pentru Măsura ISPA 2004/RO/16/P/PE/003 "Reabilitarea stației de epurare a apelor uzate pentru municipiul București: Faza I, localizată în județul Ilfov, România" încheiat la data de 13 decembrie 2004 între Comisia Europeană și Guvernul României, cu modificările și completările ulterioare, asigurarea nivelului conform de epurare a apelor uzate (standardul european prevăzut de Directiva CE nr. 271 din 21/05/1991 privind epurarea apelor urbane reziduale) se va realiza prin finalizarea și modernizarea SEAU Glina, în două faze:

- **Faza I**, finanțată prin Măsura ISPA 2004/RO/16/P/PE/003 sus menționată – va asigura epurare completă prin Linia 1 a SEAU Glina a unui debit de 5m³/s, prin maximizarea capacității disponibile a bunurilor existente, folosirea structurilor existente pentru procesul de fermentare a nămolului, construirea unor rezervoare-tampon suplimentare și realizarea unei stații de îngroșare și deshidratare pentru tratarea nămolului, realizarea managementului apelor pluviale la un nivel acceptabil care să opereze inițial ca bazine de decantare primare și finalizarea operațiunilor de demolare. Stația de epurare va trata în plus și 5m³/s la nivelul de tratare primar .

-**Faza II** propusă spre finanțare din Fondul de Coeziune prin Programul Operațional Sectorial de Mediu va include:

1 - construirea unei noi linii de epurare a apelor uzate - Linia 2, pornind de la performanțele Liniei 1, inclusiv realizarea incineratorului pentru soluționarea gestionării nămolului rezultat din procesul de epurare

2 - reabilitarea colectoarelor de canalizare, cu o lungime de aprox. 30 Km

3 - reabilitarea Casetei râului Dâmbovița – lucrări de urgență și lucrări de fond, inclusiv decolmatare pe lungime de 17km

4 – consultanța, management, supraveghere lucrări.

Pentru realizarea Fazei 1 proiectului „Reabilitarea Stației de Epurare a Apelor Uzate pentru București: Faza 1” conform Memorandumului de Finanțare, Municipiul București a încheiat la data de 11.12.2006, un contract de lucrări cu Consorțiul Aktor/Athena SA JV.

În cadrul acestui contract de lucrări, Municipiul București a trebuit să pună la dispoziția Contractorului Aktor/Athena SA JV dreptul de acces și posesia asupra tuturor bunurilor aferente SEAU Glina, inclusiv terenul pe care se afla aceste bunuri, precum și toate Drepturile și Obligațiile în legătură cu aceste bunuri. În scopul sprijinirii dezvoltării proiectului și în vederea îndeplinirii condiționalităților din Memorandumul de Finanțare, Partile Contractului de Concesiune au încheiat următoarele Acte Adicionale la Contractul de Concesiune:

(i) **Actul Adicional din 4.12.2008** (aprobat în prealabil ca Anexa nr. 3 a HCGMB nr. 317/ 29.10.2008). Prin acest Act Adicional, Partile au decis:

- introducerea în Contractul de Concesiune a unei noi clauze „**Transferul Bunurilor SEAU Glina**” – 1. **Transferul Bunurilor Existente la Glina**, prin care Concesionarul S.C. Apa Nova București S.A. a fost de acord să transfere înapoi Concedentului - Municipiul București posesia asupra tuturor bunurilor concesionate aferente SEAU Glina – la data semnării acestui Act Adicional, inclusiv terenul pe care se afla aceste bunuri (identificate în Lista Bunurilor Proprietate Publică aprobată prin HCGMB nr. 296 / 1999 și anexată ca Anexa 1 a Părții a VI-a a Caietului de Sarcini al Concesiunii)

- posibilitatea Municipiului București de a acoperi în întregime serviciul datoriei pentru acordurile de împrumut printr-o taxă specială care urmează să fie colectată în numele Municipiului de S.C. Apa Nova

Bucuresti S.A.

(ii) **Actul Adicional din 27.01.2009** (aprobat in prealabil prin HCGMB nr. 417 / 22.12.2008). Prin acest Act Adicional, Partile au decis completarea clauzei „**Transferul Bunurilor SEAU Glina**”, cu un nou punct :”**2 – Operarea si intretinerea Bunurilor aferente Fazei 1 a Proiectului si Fazei 2 a Proiectului**”. Conform acestei noi prevederi, în baza Clauzei 4.1.1 din Contractul de Concesiune cu privire la concesiunea exclusiva asupra dreptului de a furniza Serviciile, inclusiv serviciile de tratare a efluentului, precum si prevederile Memorandumului de Finantare, Municipiul Bucuresti confirma dreptul Concesionarului S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. de a asigura exploatarea si intretinerea bunurilor rezultate din lucrarile aferente Fazei 1 a Proiectului, dupa receptionarea lor conform contractului de lucrari cu Consorțiul Aktor/Athena SA JV, precum si bunurile ce vor rezulta din lucrarile aferente Fazei 2 a Proiectului.

De asemenea, transferul posesiei asupra Bunurilor Glina Existente de catre Concesionar catre Concedent - Municipiul Bucuresti (consfintit prin Actul Adicional semnat la data de 4.12.2008 de Partile Contractului de Concesiune) nu contesta si nu anuleaza exclusivitatea acordata Concesionarului pentru serviciile de tratare a efluentului in baza Contractului de Concesiune.

(iii) **Actul Adicional nr. 6 / 4.12.2009 (aprobat prin HCGMB nr. 358 / 3.11.2009)** prin care Partile au decis completarea Clauzei aferente a Contractului de Concesiune “Operarea si intretinerea Bunurilor aferente FAZEI I a Proiectului” din Clauza “Transferul bunurilor SEAU Glina” introdusa in Contractul de Concesiune prin Actul Adicional din data de 27.01.2009 cu o noua Clauza “Implicarea Concesionarului in etapa de realizare si a lucrarilor aferente FAZEI I a Proiectului”.

(iv) Procedura de preluare de catre Municipalitate a proiectului SEAU Glina Faza I s-a incheiat la data de 30.06.2011 si a fost certificata prin Certificatul de Preluare. Actul Adicional nr. 9 / 11.07.2011 la Contractul de Concesiune (aprobat prin HCGMB nr. 123 / 30.06.2011) precizeaza conditiile de predare, functionarea si Nivelul de Serviciu pentru SEAU Glina Faza I.

Pentru asigurarea functionarii SEAU Glina Faza I, Municipalitatea si S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. au semnat, la data de 11.07.2011, Protocolul si Procesul verbal de predare primire. Incepand cu data de 11.07.2011, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a devenit operatorul SEAU Glina Faza I.

In baza clauzei 5.2 (ii), punctul 4 din Contractul de Concesiune – Caietul de Sarcini, Partea a IV a Tariful, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a solicitat punerea in aplicare a punctului 3.10 din clauza „Operarea si intretinerea SEAU Glina Faza I” – introdusa in Contractul de Concesiune prin Actul Adicional din 11.07.2011 in scopul de a fi compensata pentru costurile in legatura cu SEAU Glina Faza I, prin intermediul ExTA.

I. PREVEDERI CONTRACTUALE

Definitie	Apa uzata menajera si industrială trebuie sa sufere un proces de epurare conform Standardului U.E.
Formula de calcul	Raportul dintre numarul testelor „reusite” (care depasesc valorile standard conform definitiilor si procedurilor precizate in Contractul de Concesiune pentru Standardul Obiectiv B1) si numarul total de teste efectuate
Termen limita de conformitate	- Epurare completa 5 mc/s conform Actului Adicional nr. 9/ 11.07.2011 - Epurare partiala 10 mc/s conform Actului Adicional nr. 9/ 11.07.2011 Actul Adicional privind receptia finalizarii si reabilitarii SEAU Glina Faza 2.

Perioada de Evaluare	- <u>Evaluarea Initiala</u> trebuie efectuata pe o perioada de 2 luni functie de data emiterii Certificatului de Performanta. 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. - <u>Continuarea Conformitatii</u> 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
Masurare	Probe mixte se vor preleva pe un amplasament adecvat in punctele de intrare si descarcare ale statiei de epurare pentru a se putea face comparatii. Va fi utilizat urmatorul regim, cel putin timp de o saptamana, o data la 4 saptamani: - probe mixte la 24 ore folosind un instrument de recoltare care poate asigura refrigerarea (pentru pastrarea probelor pe vreme calda); - o proba de 500 ml la fiecare 3 ore; - cele 8 probe mixte pe perioada de 24 ore; - proba mixta trimisa la analiza de laborator in aceeasi zi lucratoare.
Monitorizare	1) Un registru tinut de Concesionar, oferind: a) Un rezumat al tuturor testelor intreprinse (adica rezultatele) si b) Detalii complete ale „nereusitelor” 2) Standarde exprimate drept concentratii maxime la descarcare vor fi verificate pentru conformitate prin compararea analizelor probelor individuale cu standardele. 3) Standardele exprimate sub forma de medii anuale la descarcare vor fi verificate in ceea ce conformitatea prin compararea valorilor medii anuale cu standardele aplicate. 4) Audituri aleatorii ale procedurilor analizelor de laborator si inregistrarilor efectuate de catre Autoritati de Reglementare Tehnica. 5) Concesionarul va fi solicitat sa desfasoare o recoltare de probe intensive daca exista „nereusite”

Excluderi Admisibile	- Un incident de poluare industrială care determina ca stația de epurare a apelor uzate sa nu fie capabila sa lucreze eficient. Concesionarul va explica Autoritatii de Reglementare Tehnica de ce considera ca nereusita s-a datorat acelui incident, cu conditia ca Autoritatea de Reglementare Tehnica sa considere intotdeauna valid un incident provocat de descarcari industriale care nu sunt conforme cu normele romanesti referitoare la descarcari industriale in sistemul de canalizare; - Un accident/avarie structural la Caseta constituind un eveniment de forta majora, astfel incat sa influenteze cantitatea si calitatea apei uzate dincolo de nivelul de tratabilitate; - O nerespectare in asigurarea energiei din sursa majora a statiei de tratare; - Ploi cu o abundenta exceptionala, dupa cum urmeaza: - Orice debite de apa in instalatii ce depasesc de 6 X Debitul de Vreme Uscata (DVU) pot fi deversate in emisar cu conditia trecerii printr-un gratar de 6 mm. In cazul in care debitul de apa in instalatii este sub 3 DVU, se va asigura o capacitate de stocare suficienta a apei de ploaie pentru a putea accepta un debit de intrare de 6 ore. Precipitatiile care depasesc aceasta capacitate de stocare pot fi deversate in emisar cu conditia trecerii printr-un gratar de 6 mm. Apa de ploaie stocata va fi epurata cat de curand posibil pentru a atinge Standardele Obiectiv. - Standardele privind azotul vor fi suspendate atunci cand temperatura efluentului scade sub 12°C; - Neconformitatile SEAU Glina Faza 1 mentionate in anexele la Certificatele de Preluare si/sau in Procesele verbale de Receptie, precum si neconformitatile notificate Constructorului in Perioada de Garantie, pana la remedierea acestora; - Conditiiile de functionare a Casetei, pana la finalizarea Masurilor Urgente (Deblocarea si Decolmatarea Casetei) conform prevederilor Actului Aditional nr. 7 la Contractul de Concesiune, inclusiv modificarile calitatii efluentului SEAU Glina Faza 1 datorate interventiilor asupra Casetei pentru realizarea Masurilor Urgente; - Infiltratiile in Caseta pana la finalizarea Lucrarilor de Remediere, astfel cum sunt definite in Actul Aditional nr. 7 la Contractul de Concesiune; - Absenta din SEAU Glina Faza 1 a unor lucrari/echipamente neprevazute in proiectul SEAU Glina Faza 1 dar devenite necesare pentru buna functionare a acesteia.																																				
Nivel Standard Obiectiv (NSO)	1. Realizarea Standardului Uniunii Europene – Epurare Completa, privind concentratia maxima la deversare: <table><tr><th>Parametru</th><th>Concentratia maxima la deversare</th></tr><tr><td>CB05 (20°C)</td><td>25 mg O2/ l fara nitrificare</td></tr><tr><td>CC0 (metoda cu dicromat de potasiu)</td><td>125 mg O2/ l</td></tr><tr><td>Total solide in suspensie</td><td>35 mg/ l</td></tr><tr><td>Fosfor total</td><td>1 mgP/ l</td></tr><tr><td>Azot total</td><td>10 mg/ l.</td></tr></table> 2. Realizarea Standardului Obiectiv – Epurare Partiala, conform: <table><tr><th>Parametru</th><th>Concentratia la intrare (mg/l):</th><th>Incarcarea Influentului (kg/zi):</th><th>Incarcarea efluentului dupa treptele primara si biologica (descarcarea in Dambovită) (kg/zi):</th></tr><tr><td>CB05 (20°C)</td><td>120</td><td>103,680</td><td>45,533</td></tr><tr><td>CCO (metoda cu dicromat de potasiu):</td><td>280</td><td>241,920</td><td>135,043</td></tr><tr><td>Total solide in suspensie:</td><td>210</td><td>181,440</td><td>60,480</td></tr><tr><td>Azot total</td><td>24</td><td>20,736</td><td>13,850</td></tr><tr><td>Fosfor total</td><td>4,4</td><td>3,802</td><td>2,048</td></tr></table>	Parametru	Concentratia maxima la deversare	CB05 (20°C)	25 mg O2/ l fara nitrificare	CC0 (metoda cu dicromat de potasiu)	125 mg O2/ l	Total solide in suspensie	35 mg/ l	Fosfor total	1 mgP/ l	Azot total	10 mg/ l.	Parametru	Concentratia la intrare (mg/l):	Incarcarea Influentului (kg/zi):	Incarcarea efluentului dupa treptele primara si biologica (descarcarea in Dambovită) (kg/zi):	CB05 (20°C)	120	103,680	45,533	CCO (metoda cu dicromat de potasiu):	280	241,920	135,043	Total solide in suspensie:	210	181,440	60,480	Azot total	24	20,736	13,850	Fosfor total	4,4	3,802	2,048
Parametru	Concentratia maxima la deversare																																				
CB05 (20°C)	25 mg O2/ l fara nitrificare																																				
CC0 (metoda cu dicromat de potasiu)	125 mg O2/ l																																				
Total solide in suspensie	35 mg/ l																																				
Fosfor total	1 mgP/ l																																				
Azot total	10 mg/ l.																																				
Parametru	Concentratia la intrare (mg/l):	Incarcarea Influentului (kg/zi):	Incarcarea efluentului dupa treptele primara si biologica (descarcarea in Dambovită) (kg/zi):																																		
CB05 (20°C)	120	103,680	45,533																																		
CCO (metoda cu dicromat de potasiu):	280	241,920	135,043																																		
Total solide in suspensie:	210	181,440	60,480																																		
Azot total	24	20,736	13,850																																		
Fosfor total	4,4	3,802	2,048																																		

II. MONITORIZAREA SI EVALUAREA NIVELULUI DE SERVICIU B1**(1) Nivel Standard de Baza:**

Nivel Standard de Baza (NSB)	Aprobat prin Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 8/24.10.2002. Valoarea Nivelului Standardului de Baza pentru indicatorul B1 – Calitatea apei uzate propusa de ANB (0%) a fost aprobata de ARBAC.
-------------------------------------	---

(2) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu B1 (30.05.2011 – 30.05.2012)

ARBAC a emis Decizia nr. 8/ 24.10.2002 privind aprobarea Nivelului Standardului de baza pentru Nivelul de Serviciu B1 – Calitatea apei efluentului.

III. Evolutia Nivelului de Serviciu B1

Intrucat statia de epurare nu a fost finalizata, nu au existat activitati de monitorizare a apei epurate.

In prezent prin Laboratorul de analize se urmareste mentinerea parametrilor apei uzate in limitele valorilor maxime stabilite prin NTPA 002/ 1997 – Normativ privind conditiile de evacuare a apelor uzate in retelele de canalizare a localitatilor. Din acest punct de vedere valoarea testelor efectuate se incadreaza in valorile maxime stabilite prin NTPA in procent de 100%. Din acest punct de vedere valoarea testelor efectuate se incadreaza in valorile maxime stabilite prin NTPA in procent de 100%, mai putin fosfor total de 91,89%, total solide in suspensie de 91,89% si azot amoniacal de 91,89%.

Denumire parametru	Total teste efectuate	Procent conformitate fata de Normativ (%)	Procent neconformitate fata de Normativ (%)	Depasiri ce constituie pericol pentru mediu
Consum biochimic de oxigen CBO5	37	100	0	-
Consum chimic de oxigen (CCO-Cr, metoda dicromat de potasiu)	37	100	0	-
Total solide in suspensiu	37	91,89	8,11	-
Fosfor total (P total)	37	91,89	8,11	-
Azot amoniacal	37	91,89	8,11	-
Temperatura	37	100	0	-

Nivelul de Serviciu B2 - Acoperire apa**I. PREVEDERI CONTRACTUALE**

Definitie	“100% din strazile existente la Data Licitatiei vor avea conducte de canalizare de capacitate adecvata amplasate in asa fel incat distanta de la conducta la limita oricarei gospodarii de pe strada sau din apropierea strazii sa nu fie mai mare de 50 m conform Caietului de Sarcini - Anexa A - Partea I - Aria Serviciilor. “Capacitate adecvata” - conducta sa aiba dimensiunile si starea adecvata si sa fie deservita de o retea care sa aiba dimensiunea si starea care sa-i permita transportul apei menajere de la toate gospodariile de pe sau din apropierea strazii la parametrii ceruti, conform Contractului de Concesiune. “Strada” - orice drum, cale, bulevard sau artera de circulatie de orice tip care se afla pe domeniul public, are un cod postal si este mentionata pe hartiile oficiale ale Municipalityatii valabile la Data Licitatiei. “Gospodarie” - orice cladire de orice fel, indiferent de folosinta pentru care se face racordarea la reseaua de canalizare, care exista si este reprezentata pe hartile oficiale ale Municipalityatii valabile la Data Licitatiei.”
Formula de calcul	Raportul dintre lungimea strazilor echipate cu retele de canalizare si lungimea totala a strazilor existente la Data licitatiei. $NSA4 = \frac{\text{Lungimea totala a strazilor care realiz. conf. la sf. anului}}{\text{Lungimea totala a strazilor la data licitatiei - L totala EA}} \times 100$
Termen limita de conformitate	Termenul Limita de Conformitate este anul 10 de concesiune (17.11.2010). Datorita aparitiei Evenimentului de Forta Majora, constand in incalcarea de catre RADET a angajamentelor contractuale fata de concesionar, Termenul Limita de Conformitate a fost decalat cu Perioada Serviciilor Pierdute (593 zile incepand de la data de 17.11.2010) pana la data de 30.06.2012. In conformitate cu prevederile Contractului de Concesiune, ANB a predat, prin scrisoarea nr. 84964/27.10.2010, inregistrata la AMRSP cu nr. 770/27.10.2010, completata cu adresa nr. 706/18.08.2011, conforma cu Medierea litigului de catre Expertul Tehnic International din noiembrie 2010 si cu Actul Aditonal nr. 6/2009, Raportul privind stadiul realizarii Nivelului de Serviciu B2 – Acoperire canalizare. In vederea adaptarii programului de extindere a retelelor de alimentare cu apa si de canalizare realizat de Concesionar la necesitatile de dezvoltare urbanistica a Concedentului, CGMB a aprobat prin HCGMB nr. 358/2009 Actul Aditonal nr .6/2009, in care Partile au convenit sa inlocuiasca Nivelele de Servicii “Acoperire – Proportie din strazile existente in Zona de Servicii conectate la serviciul de apa potabila” (NS A4) si “Acoperire – Proportia strazilor existente in Zona de Servicii conectate la serviciul de canalizare” (NS B2) cu un program de investitii in valoare de 200.000.000 lei finantat de concesionar si destinat extinderii retelelor publice de alimentare cu apa si de canalizare stabilite de concedent impreuna cu concesionarul, ce se va derula pe o perioada de sase ani incepand cu anul calendaristic urmator certificarii Conformitatii Initiale – “Programul Bucur”.
Perioada de Evaluare	- <u>Evaluarea Initiala</u> trebuie efectuata pentru o perioada ce se incheie cu 75 de zile inainte de TLC. 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 ce se termina cu 75 de zile inainte de TLC (Perioada de Evaluare Initiala). - 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.

Masurare	Raportul dintre lungimea strazilor echipate cu retele de canalizare si lungimea totala a strazilor de la Data licitatiei. Inregistrările din baza de date se tin de catre concesionar in conformitate cu formatul aprobat de ARBAC prin Decizia nr.17/2003. Rapoartele ANB contin tabele rezumative prezentate in formatul aprobat prin Decizia ARBAC nr.17/2004.
Monitorizare	- Concesionarul intocmeste registrele bazelor de date, cuprinzand lista strazilor la data licitatiei si toate informatiile la zi privind extinderile realizate, impreuna cu toate documentele, proiectele, planurile, procesele verbale si alte inregistrari ale investitiilor facute. - Tabelele rezumative trebuie sa includa lungimea totala a strazilor conforme la inceputul anului, proportia lungimii strazilor conforme la inceputul anului, lungimea totala a strazilor care realizeaza conformitatea in timpul anului, lungimea totala a strazilor care realizeaza conformitatea la sfarsitul anului, lungimea totala a strazilor care realizeaza conformitatea cu NS la sfarsitul anului si lungimea anticipata a strazilor care urmeaza sa realizeze conformitatea in anul urmator. - Inregistrările din baza de date se tin de catre concesionar in conformitate cu formatul aprobat de ARBAC prin Decizia nr.17/2003. Rapoartele ANB contin tabele rezumative prezentate in formatul aprobat prin Decizia ARBAC nr.17/2004. - Autoritatea de Reglementare Tehnica analizeaza rapoartele Concesionarului si verifica inregistrările din baza de date Informatiile sunt stocate, cumulate si transmise anual Autoritatii de Reglementare Tehnica, dar pe masura ce sunt inregistrate sunt verificate periodic prin sondaj de catre aceasta.
Excluderi Admisibile	Contractul de Concesiune prevede urmatoarele tipuri de Excluderi Admisibile: - strazi la care lipsesc angajamente ferme de racordare la peste 50% din gospodariile existente pe acea strada, sau - strazi nepavate.
Nivel Standard Obiectiv (NSO)	100% din strazile existente la Data Licitatiei vor avea conducte de canalizare de capacitate adecvata.

II. MONITORIZAREA SI EVALUAREA NIVELULUI DE SERVICIU B2

(1) Nivel Standard de Baza:

Nivel Standard de Baza (NSB)	-Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 8/24.10.2002 a aprobat: -91,2% pentru Nivelul Standardului de Baza al indicatorului B2 (Acoperire canalizare), reprezentand raportul dintre lungimea strazilor echipate cu retele de canalizare si lungimea totala a strazilor de la Data licitatiei; - Decizia nr. 20/14.09.2006, Consiliul Executiv al ARBAC a aprobat urmatoarele: - noua valoare pentru Nivelul Standardului de Baza al indicatorului B2 (Acoperire canalizare): 83%, reprezentand raportul dintre lungimea strazilor echipate cu retele de apa potabila la Data Licitatiei si lungimea totala a strazilor existente in Municipiul Bucuresti la aceeasi data.
-------------------------------------	--

(2) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu B2 (30.05.2003 – 30.05.2011)

An	Conformitatea NS A4
2011	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr.9 / 7.09.2011 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Initiale a Nivelului de Serviciu B2 – Acoperire canalizare Conformitatea realizata a fost de 100 % .

(3) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu B2 (30.05.2011 – 30.05.2012)

Din verificarea documentelor prezentate de ANB in cadrul raportului privind stadiul realizarii Nivelului de Serviciu B2- Acoperire canalizare s-a constatat ca informatiile au fost transmise conform Deciziei ARBAC nr. 17/2004, privind aprobarea tabelului rezumativ. Pentru o analiza detaliata s-a solicitat la ANB

transmiterea unor informatii si documente suplimentare.

Verificarile efectuate de AMRSP privesc respectarea prevederilor Contractului de Concesiune, a legislatiei de referinta a concesiunii, precum si HCGMB nr. 358/2009 si HCGMB 122/2011, in spiritul mentinerii echilibrului financiar al concesiunii.

S-au facut verificari ale inregistrarilor ANB prezentate in cadrul raportului, care se refera la lungimea totala a strazilor la data licitatiei, lungimea totala a strazilor conforme cu NS la inceputul concesiunii, a strazilor care realizeaza conformitatea cu NS intre 2000-2010, a strazilor care nu realizeaza conformitatea cu NS in 2010, a excluderilor admisibile, precum si a informatiilor suplimentare solicitate ANB pentru clarificari.

Obligatia contractuala a SC Apa Nova Bucuresti SA privind extinderea serviciului public de canalizare in zonele lipsite de retele s-a stabilit conform documentelor concesiunii enumerate mai sus, si anume:

-Baza de date pusa la dispozitie ofertantilor – Studiu IFC (Banca Mondiala)

-Contractul de Concesiune - Caiet de Sarcini – Partea I –Aria Serviciilor si Partea a-III-a – Nivele de Servicii

- Raportul Comisiei de Experti (Ianuarie 2009).

AMRSP a efectuat verificarile pentru Nivelul de Serviciu B2- acoperire canalizare, pentru strazile din Listele si lungimile strazilor prevazute in Raportul Comisiei de Experti din ianuarie 2009, aprobat prin Actul Adicional nr. 6/2009 la Contractul de Concesiune si aprobat prin HCGMB nr. 358/2009, din care se constata urmatoarele:

- Obligatia contractuala a SC Apa Nova Bucuresti SA la anul 2025:

- dotare cu retele publice de canalizare in L totala= 210 km, din care:

1) Obligatia contractuala a ANB la 17.11.2010:

- dotare cu retele publice de canalizare in L totala= 91 km

2) Excluderi admisibile = 119 km (in principal “strazi nepavate”)

In Contractul de Concesiune se prevad urmatoarele Excluderi Admisibile (EA) de la obligatiile Concesionarului privind NS B2:

- strazi la care lipsesc angajamente ferme de racordare la peste 50% din gospodariile existente pe acea strada, sau

- strazi nepavate.

Potrivit Listelor aprobate prin Raportul Comisiei de Experti din ianuarie 2009, aprobat prin HCGMB nr. 358/2009, Lungimea strazilor nepavate la nivelul anului 2007 este de 119 km strazi lipsite de retele de canalizare, respectiv Excluderi admisibile.

Conform Contractului de Concesiune (CC), Termenul Limita de Conformitate al NS B2- Acoperire canalizare a fost la sfarsitul anului 10 al concesiunii, respectiv 17.11.2010. Datorita aparitiei Evenimentului de Forta Majora, constand in incalcarea de catre RADET a angajamentelor contractuale fata de concesionar, Termenul Limita de Conformitate a fost decalat cu Perioada Serviciilor Pierdute (593 zile incepand de la data de 17.11.2010) pana la data de 30.06.2012.

In vederea adaptarii programului de extindere a retelelor de alimentare cu apa si de canalizare realizat de Concesionar la necesitatile de dezvoltare urbanistica a Concedentului, CGMB a aprobat prin HCGMB nr. 358/2009 Actul Adicional nr. 6/2009, in care Partile au convenit sa inlocuiasca Nivelele de Servicii “Acoperire – Proportie din strazile existente in Zona de Servicii conectate la serviciul de apa potabila” (NS A4) si “Acoperire – Proportia strazilor existente in Zona de Servicii conectate la serviciul de canalizare” (NS B2) cu un program de investitii in valoare de 200.000.000 lei finantat de concesionar si destinat extinderii retelelor publice de alimentare cu apa si de canalizare stabilite de concedent impreuna cu concesionarul, ce se va derula pe o perioada de sase ani incepand cu anul calendaristic urmator certificarii Conformitatii Initiale – “Programul Bucur”.

In vederea demararii cat mai rapide a Programului Bucur si avand in vedere importanta acestuia pentru concedent si locuitorii Capitalei, Concesionarul a fost de acord cu Evaluarea Conformitatii Initiale a NS A4 si B2 inainte de expirarea Perioadei Serviciilor Pierdute. Astfel, a fost adoptat Actul Adicional nr. 8/2011 la Contractul de Concesiune, aprobat prin HCGMB nr. 122/2011 care stabileste ca Programul “Bucur” va demararea imediat dupa Certificarea Conformitatii NS A4 si B2 de catre AMRSP.

Potrivit prevederilor Actului Adicional nr. 8/2011 la Contractul de Concesiune, mentionat mai sus, Concesionarul SC ANB SA trebuie, de asemenea, sa compenseze Concedentul cu “Lucrari suplimentare” in valoare de 6,7 milioane euro, reprezentand valoarea extinderilor care intra in obligatiile ANB pentru anul 2010 si care nu au fost finantate de ANB, in acest fel fiind mentinut echilibrul financiar al concesiunii. Aceste lucrari suplimentare trebuie stabilite de PARTI (Concedent si Concesionar) si trebuie finalizate cel

tarziu pana la sfarsitul Programului Bucur, dar in plus de acesta.

De asemenea, s-au verificat dosarele pentru fiecare strada din "Liste", puse la dispozitie in copie de SC ANB SA si care cuprind:

- Planul cadastral la nivelul anului 2000
- Procesul Verbal de receptie/Nota finalizare/Poze care arata existenta serviciilor
- Planul de situatie (acolo unde se regaseste in Cartea Constructiei)
- Lista clientilor existenti de pe strada, dovada certa ca pe strada respectiva exista retea dde canalizare disponibila utilizatorilor.

Tabelul rezumativ pentru Nivelul de Serviciu B2 a fost aprobat prin Decizia ARBAC nr. 17/25.03.2004.

Formula de calcul pentru NS B2 este urmatoarea:

$$NSB2 = \frac{\text{Lungimea totala a strazilor care realiz. conf. la sf. anului}}{\text{Lungimea totala a strazilor la data licitatiei - L totala EA}} \times 100$$

Potrivit documentelor concesiunii enumerate mai sus, care au stat la baza stabilirii obligatiilor si analizei evaluarii NS B2, au rezultat urmatoarele date, cuprinse sintetic in Tabelul rezumativ si calculate conform formulei de calcul de mai sus.

Nr. crt.	Elemente care au stat la baza analizei	Stadiul NS	
1	Lungimea totala a strazilor la Data Licitatiei	Numeric (km)	1938.7
		%	100
2	Lungimea totala a strazilor conforme cu NS la inceputul concesiunii	Numeric (km)	1728.64
		%	89.16
3	Lungimea totala a strazilor care realizeaza conformitatea cu NS intre 2000-2010	Numeric (km)	91.25
		%	4.71
4	Lungimea totala a strazilor care realizeaza conformitatea cu NS in 2010	Numeric (km)	1819.89
		%	93.87
5	Lungimea totala a strazilor care nu realizeaza conformitatea cu NS in 2010	Numeric (km)	118.8
		%	6.13
6	Lungimea anticipata a strazilor care urmeaza sa realizeze conformitatea cu NS in anul urmator	Numeric (km)	-
		%	-
7	Excluderi adimsibile	Numeric (km)	118.8
NS realizat			100 %

$$NSB2 = \frac{1819,89}{1938,7 - 118,8} \times 100 = 100\%$$

Din Raportul ANB privind stadiul realizarii Nivelului de Serviciu B2 –Acoperire canalizare si din verificarile AMRSP pentru evaluarea acestui Nivel de Serviciu, s-au constatat urmatoarele:

- Lungimea totala a strazilor care realizeaza conformitatea cu NS la TLC = **91 km.**

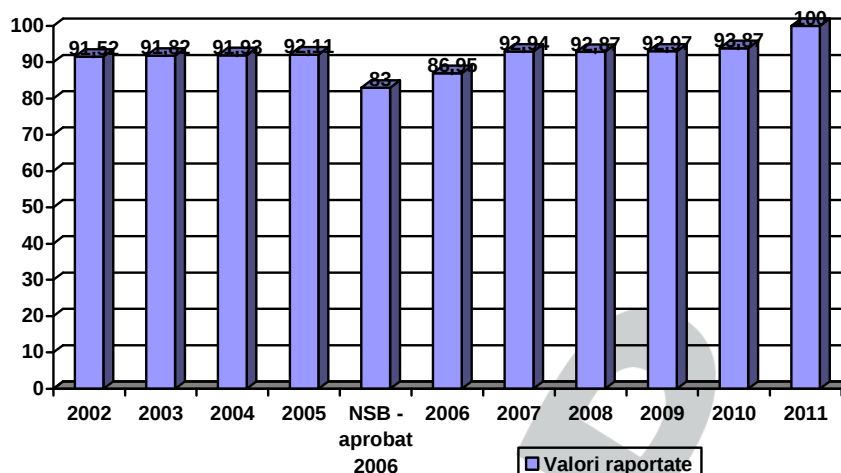
-Din cei 91 km, care reprezinta obligatia ANB de acoperire cu retele publice de canalizare a rezultat ca o lungime de aprox. 4,47 km este considerata acoperita in temeiul schimbului solicitat de PMB prin scrisoarea nr. 368/01.02.2010 si acceptat de ANB prin scrisoarea 14512/04.03.2010, in conformitate cu principiul flexibilitatii recomandat de Comisia de Experti Internationali.

In urma evaluarii datelor din Raportul ANB, a documentelor solicitate ulterior de AMRSP si puse la dispozitie de ANB s-a determinat realizarea conformitatii in procent de **100%.**

III. Evolutia Nivelului de Serviciu B2

(a) Evolutia valorilor raportate pentru NS B2 – Acoperire canalizare

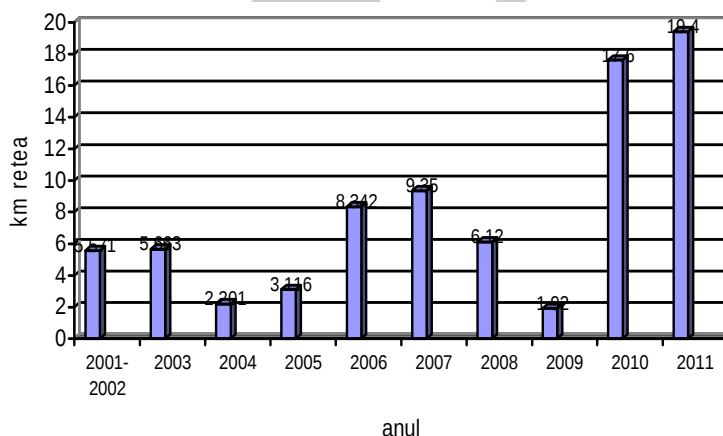
	2002	2003	2004	2005	NSB	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Valoare (%)	91,52	91,82	91,93	92,44	83	86,95	92,94	92,87	92,97	93,87	100



(b) Evolutia extinderilor rețelei de canalizare in perioada 2001-2011

Anul	2001-2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Lungime (km)	5,71	5,663	2,201	3,116	8,342	9,35	6,12	1,92	17,6	19,4

Situatia extinderilor rețelei de canalizare in perioada 2001-2011



Programul BUCUR

Prin Actul Adicional nr. 6/2009 la Contractul de Concesiune aprobat prin HCGMB nr. 358/2009 partile au convenit sa inlocuiasca Nivelele de Servicii A4 si B2 (Acoperire apa si canal) printr-un program de de investitii in valoare de 200.000.000 lei finantat de concesionar si destinat extinderii rețelelor publice de alimentare cu apa si de canalizare stabilite de concedent impreuna cu concesionarul, ce se va derula pe o perioada de sase ani incepand cu anul calendaristic urmator certificarii Conformitatii Initiale denumit "Programul Bucur". Lucrarile de extinderi ale rețelelor de alimentare cu apa si canalizare ce vor fi realizate in cadrul Programului Bucur vor fi stabilite de Concedent impreuna cu Concesionarul, prin reprezentantii acestora numiti in Comitetul de Coordonare.

Desi conditiile contractuale prevazute in Actul Adicional nr. 6/2009 referitoare la inceperea Programului Bucur nu au fost indeplinite la inceputul anului 2011, partile au convenit demararea activitatii Comitetului de Coordonare al Programului Bucur, ai carui membrii au fost numiti prin Dispozitia Primarului General nr. 463/26.04.2010 si Decizia Directorului General al ANB nr. 136/03.05.2010 si in care AMRSP este reprezentat, astfel incat sa fie create conditiile inceperii lucrarilor in primavara anului 2011. In acest scop a fost validata lista lucrarilor ce urmau a fi executate in primul an al Programului Bucur si ANB a facut demersurile pentru realizarea documentatiilor tehnice si obtinerea autorizatiilor necesare.

Prin Actul Additional nr. 8/2011 la Contractul de Concesiune aprobat prin HCGMB nr. 122/2011 partile au convenit ca Programul "Bucur" va demara imediat dupa Certificarea Conformitatii NS A4 si B2 de catre AMRSP. Pentru evitarea oricarui dubiu Programul Bucur va fi considerat ca facand parte din « Programe Investitionale Obligatorii ».

Dupa ce AMRSP a decis certificarea Conformitatii Initiale a NS A4 prin Decizia Consiliului Executiv nr. 8/07.09.2011 Programul Bucur a demarat in mod oficial.

Potrivit prevederilor Actului Additional nr. 8/2011 pe durata implementarii Programului Bucur, Concesionarul va transmite anual Concedentului si AMRSP lista completa a lucrarilor realizate in anul calendaristic incheiat in termen de trei luni de la incheierea fiecarui an calendaristic.

Situatia financiara a Programului Bucur si a Lucrarilor Suplimentare la sfarsitul anului 2011 este urmatoarea :

Lucrari extinderi retea apa	9.697.271,06 lei
Lucrari extinderi retea canalizare	22.163.983,61 lei
Total	31.861.254,67 lei
Lucrari suplimentare	4.571.119,87 lei

Nivelul de Serviciu B3 - Timpul intre notificarea infundarii unei guri de scurgere si golirea acesteia

I. PREVEDERI CONTRACTUALE

Definitie	Timpul intre notificarea infundarii unei guri de scurgere si golirea acesteia
Formula de calcul	raportul dintre numarul de cazuri notificate si rezolvate in intervalele de timp specificate in Contractul de Concesiune si numarul total de cazuri notificate ca infundari guri de scurgere
Termen limita de conformitate	Termenul Limita de Conformitate pentru EIC: anul 2 de concesiune (17.11.2002) Termenul Limita de Conformitate pentru Evaluarea Continuarii Conformitatii: 24.01 a fiecarui an.
Masurare	reclamatii de la clienti, scrise sau telefonice, un registru al tuturor incidentelor referitoare la gurile de scurgere
Monitorizare	Autoritatea de Reglementare Tehnica analizeaza rapoartele ANB si verifica acuratetea inregistrarii informatiilor din registrele bazelor de date ale ANB privind toate cazurile notificate ca guri de scurgere infundate, precum si tabelele rezumative pentru fiecare an de raportare
Excluderi Admisibile	Contractul de Concesiune prevede urmatoarele tipuri de Excluderi Admisibile: Infundarile care apar datorita : - Cantitatii excesive de pietris, etc. Care intra in gura de scurgere datorita lucrarilor de constructii adiacente, caz in care antreprenorul raspunzator pentru constructie trebuie sa mentina gura de scurgere libera si in buna stare; - Zapada care blocheaza gura de scurgere; - Precipitatiile cu o frecventa de revenire de o data la 2 ani sau mai rare pot determina ca gurile de scurgere stradale si canalele sa fie incapabile de a face fata debitului de ploaie. In astfel de imprejurari pot fi raportate multe guri de scurgere infundate si inundari cu apa murdara ale gospodariilor. Trebuie acordata prioritate cazurilor de inundare a gospodariilor iar standardul referitor la gurile de scurgere infundate poate fi „relaxat” pana la „o curatire in cadrul a 48 de ore”. Concesionarul va avea obligatia de a demonstra ca respectivele precipitatii se incadreaza in criteriile cerute; - Necuratarea de catre alti factori a drumurilor la standarde rezonabile; - Supraincercarea cu nisip a drumurilor in timpul iernii. ARBAC a reglementat prin Decizia nr. 23/25.07.2005 modul general de identificare, inregistrare, calculare, raportare, verificare si aprobare a Excluderilor Admisibile.
Nivel Standard Obiectiv (NSO)	- inlaturarea infundarii in 24 de ore de cand a fost raportata, in cel putin 75% din incidente; - inlaturarea infundarii in 96 de ore de cand a fost raportata, in cel putin 98% din incidente;

II. MONITORIZAREA SI EVALUAREA NIVELULUI DE SERVICIU B3

(1) Nivel Standard de Baza:

Nivel Standard de Baza (NSB)	- aprobat prin Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 13/2002 la urmatoarele valori : - inlaturarea infundarii in 24 de ore de cand a fost notificata, in cel putin 10% din incidente; - inlaturarea infundarii in 96 de ore de cand a fost notificata, in cel putin 78% din incidente; - inlaturarea infundarii peste 96 de ore de cand a fost notificata, pentru 22% din incidente
-------------------------------------	---

(2) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu B3 (2002 – 2011)

An	Conformitatea NS B3
2002	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 10/28.10.2002 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelelor de Servicii aferente indicatorului A6 si de Respingere a Conformitatii Nivelelor de Servicii aferente indicatorilor B3 si B4.3 Consiliul Executiv al ARBAC a decis Respingerea Conformitatii indicatorului B3 (Timpul intre notificarea infundarii unei guri de scurgere si golirea acesteia), in principal datorita lipsei datelor suficiente pentru o evaluare corecta a acestui indicator, solicitand Concesionarului prezentarea unui Plan de Imbunatatire, conform prevederilor Contractului de Concesiune, Anexa A, Caiet de Sarcini, Partea a III-a – Nivelele Serviciilor, clauza 1.4., care va trebui sa cuprinda: - Completarea Registrului R3 cu numele persoanei care reclama problema; - Completarea Registrului R3 cu numele persoanei care efectueaza inregistrarea; - Completarea rubricilor privind excluderile acceptabile; - Punerea la Dispozitia ARBAC a Planului Operativ Anual de Curatare a Gurilor de Scurgere, in vederea confruntarii acestuia cu cazurile de autosesizare; - Baza de date referitoare la indicatorul B3 pe suport informatic.
2003	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 1/3.01.2003 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelelor de Servicii aferente indicatorului B3 - Timpul intre notificarea infundarii unei guri de scurgere si golirea acesteia Consiliul Executiv al ARBAC a aprobat Certificarea Conformitatii Nivelelor de Servicii aferente indicatorului B3 – Timpul intre notificarea infundarii unei guri de scurgere si golirea acesteia, in conditiile respectarii Planului de actiuni propus de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., pentru imbunatatirea monitorizarii acestui indicator, care cuprinde realizarea urmatoarelor masuri: - Completarea Registrului R3 cu numele persoanei care reclama problema - Completarea Registrului R3 cu numele persoanei care efectueaza inregistrarea - Completarea rubricilor cu excluderile acceptabile - Punerea la dispozitia ARBAC a Planului Operativ Anual de Curatire a Gurilor de Scurgere - ARBAC si ANB vor conveni asupra definitiilor “terti afectati” si “terti vinovati” - Imbunatatirea acuratetii inregistrarilor prin verificarea continua a fezabilitatii acestora - Informarea ARBAC cu privire la modificarea localizarii registrelor datorita reorganizarii ANB
2004	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 1/5.01.2004 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu B3 – Timpul dintre notificarea infundarii unei guri de scurgere si golirea acesteia Conformitatea certificata de ARBAC: Total cazuri de infundari de guri de scurgere notificate si rezolvate - in mai putin de 24 de ore de la raportare: 84,08% din incidente, fata de prevederea Contractului de Concesiune de 75%; - in mai putin de 96 de ore de la raportare: 99,53% din incidente, fata de prevederea Contractului de Concesiune de 98%; - in mai mult de 96 de ore de la raportare: 0,47% din incidente, fata de prevederea Contractului de Concesiune de 2%;

2005	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 1/4.01.2005 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu B3 – Timpul dintre notificarea infundarii unei guri de scurgere si golirea acesteia Conformitatea certificata de ARBAC: Total cazuri de infundari de guri de scurgere notificate si rezolvate: - in mai putin de 24 de ore de la raportare: 87,00% din incidente, fata de prevederea Contractului de Concesiune de 75%; - in mai putin de 96 de ore de la raportare: 99,79% din incidente, fata de prevederea Contractului de Concesiune de 98%; - in mai mult de 96 de ore de la raportare: 0,21% din incidente, fata de prevederea Contractului de Concesiune de 2% De asemenea, ANB va pune in aplicare urmatoarele masuri de imbunatatire solicitate de ARBAC: - transmiterea la ARBAC pe tot parcursul anului a tuturor cazurilor care considera ca vor putea constitui cazuri de Excluderi Admisibile, pentru a putea fi verificate de catre ARBAC in teren, in momentul in care se produce evenimentul care conduce la imposibilitatea ANB de a interveni pentru remedierea reclamatiei primite in duratele de timp specificate in CC pentru tratarea cazurilor de guri de scurgere infundate. - cazurile din baza de date neconfirmate ca guri de scurgere infundate dar care sunt prabusiri de record al gurii de scurgere la canalul colector vor fi transferate in baza comuna de date ale Nivelelor de Serviciu B4.1 si B4.3.
2006	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 1/04.01.2006 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu B3 – Timpul dintre notificarea infundarii unei guri de scurgere si golirea acesteia Conformitatea certificata de ARBAC : Total cazuri de infundari de guri de scurgere notificate si rezolvate: - in mai putin de 24 de ore de la raportare: 93,41% din incidente, fata de prevederea Contractului de Concesiune de 75%; - in mai putin de 96 de ore de la raportare: 99,98% din incidente, fata de prevederea Contractului de Concesiune de 98%; - in mai mult de 96 de ore de la raportare: 0,02% din incidente, fata de prevederea Contractului de Concesiune de 2%
2007	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 1/03.01.2007 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B3 – Timpul dintre notificarea infundarii unei guri de scurgere si golirea acesteia Conformitatea certificata de ARBAC : Total cazuri de infundari de guri de scurgere notificate si rezolvate : - in mai putin de 24 de ore de la raportare: 96,04% din incidente, fata de prevederea Contractului de Concesiune de 75%; - in mai putin de 96 de ore de la raportare: 98,15 % din incidente, fata de prevederea Contractului de Concesiune de 98%; - in mai mult de 96 de ore de la raportare: 1,85% din incidente, fata de prevederea Contractului de Concesiune de 2%
2008	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 1/03.01.2008 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B3 – Timpul dintre notificarea infundarii unei guri de scurgere si golirea acesteia Conformitatea certificata de ARBAC : Total cazuri de infundari de guri de scurgere notificate si rezolvate : - in 24 de ore de la raportare: 92,68% din incidente, fata de prevederea Contractului de Concesiune de 75%; - in 96 de ore de la raportare : 100% din incidente din incidente, fata de prevederea Contractului de Concesiune de 98%;

2008	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 27 / 23.12.2008 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B3 – Timpul dintre notificarea infundarii unei guri de scurgere si golirea acesteia Conformitatea certificata de ARBAC : Total cazuri de infundari de guri de scurgere notificate si rezolvate : - in 24 de ore de la raportare: 92,09% din incidente, fata de prevederea Contractului de Concesiune de 75% ; - in 96 de ore de la raportare: 100% din incidente din incidente, fata de prevederea Contractului de Concesiune de 98% ;
2009	Decizie Consiliului Executiv al AMRSP nr. 15 / 21.12.2009 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B3 – Timpul dintre notificarea infundarii unei guri de scurgere si golirea acesteia Conformitatea certificata de AMRSP : Total cazuri de infundari de guri de scurgere notificate si rezolvate : - in 24 de ore de la raportare: 94,64% din incidente, fata de prevederea Contractului de Concesiune de 75% ; - in 96 de ore de la raportare: 100% din incidente din incidente, fata de prevederea Contractului de Concesiune de 98% ;
2010	Decizie Consiliului Executiv al AMRSP nr. 30 / 22.12.2010 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B3 – Timpul dintre notificarea infundarii unei guri de scurgere si golirea acesteia Conformitatea certificata de AMRSP : Total cazuri de infundari de guri de scurgere notificate si rezolvate : - in 24 de ore de la raportare : 95,19 % din incidente, fata de prevederea Contractului de Concesiune de 75% ; - in 96 de ore de la raportare : 99,97 % din incidente din incidente, fata de prevederea Contractului de Concesiune de 98% ;
2011	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 33 / 22.12.2011 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B3 – Timpul dintre notificarea infundarii unei guri de scurgere si golirea acesteia Conformitatea certificata de AMRSP : Cazuri de infundari guri de scurgere notificate si rezolvate : - in 24 de ore de la raportare: 96,66% din incidente fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 75% ; - in 96 de ore de la raportare: 100% din incidente fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 98% ;

(3) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu B3 (30.05.2011 – 2012)

Evaluarea Conformitatilor

In conformitate cu prevederile Contractului de Concesiune, ANB a predat, prin scrisoarea numarul 10067380/15.12.2011, Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B.3 – Timpul intre notificarea infundarii unei guri de scurgere si golirea acesteia, impreuna cu baza de date in format electronic aferenta indicatorului si perioadei de evaluare.

Pentru Evaluarea Continuarii Conformitatii au fost luate in calcul toate notificarile privind infundarea gurilor de scurgere, inregistrate in perioada 02.12.2010 – 01.12.2011 si tratate in Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii 06.12.2010 – 05.12.2011.

Prezentare Raport ANB :

In Raportul de Evaluare a Continuarii Conformitatii, in perioada de evaluare au fost inregistrate un numar de 2949 notificari de guri de scurgere infundate, din care 656 de notificari nu s-au confirmat la constatare, astfel incat au fost excluse din calculul conformitatii.

De asemenea au fost excluse din calculul conformitatii acele notificari inregistrate multiplu pentru aceiasi situatie reclamata si care au fost in numar de 167 .

In aceasta situatie s-a luat in calculul conformitatii prima notificare pornind de la data inregistrarii acesteia pana la data rezolvarii .

In baza de date sunt inregistrate un numar de 6 notificari inregistrate multiplu pentru aceleasi 2 stuatii reclamate ,ele fiind reclamate dupa data de 01.12.2010 .aceste cazuri au fost rezolvate pe data de

04.12.2010 , dar au fost luate in calculul conformitatii anterioare,adica la ECC 2010.

De asemenea sunt inregistrate 5 notificari considerate reveniri din anul 2010 inregistrate pe 29.11.2010 care se refera la aceiasi adresa si anume, sos.Giurgiului nr. 184 . pentru acest caz s-a constatat ca problema a fost rezolvata pe data de 04.12.2010 , conform Fisei de interventie IC101140839 .

Exista 1 caz ca notificare luata in calculul conformitatii din anul 2010 fiind inregistrat pe data de 01.12.2010 si a fost rezolvata pe data de 02.12.2010 conform Fisei de evaluare IC101220016.

Duratele de rezolvare a-u fost calculate intre data/ora inregistrarii notificarilor si data/ora golirii gurilor de scurgere.

In Evaluarea Continuarii Conformitatii au fost luate in calcul un numar de 2126 notificari confirmate ca si cazuri de guri de scurgere infundate din care:

- 2055 cazuri de guri de scurgere notificate si curatate in max. 24 de ore;
- 2126 cazuri de guri de scurgere notificate si curatate in max. 96 de ore;
- 0 cazuri de guri de scurgere notificate si curatate in mai mult de 96 de ore

Ca urmare a evaluarii, realizata pe baza elementelor precizate mai sus, a rezultat conformitatea NS B3, valorile realizate fiind:

- 92,09% cazuri de guri de scurgere infundate golute in max. 24 de ore;
- 100% cazuri de guri de scurgere infundate golute in max. 96 de ore;
- 0% cazuri de guri de scurgere infundate golute in mai mult de 96 de ore;

Total cazuri de infundari guri de scurgere notificate	Excluderi Admisibile (EA)	Timpul de rezolvare	NS realizat		NSO	Neconformitate cu NSO
Numeric	Numeric		Numeric	%	%	%
1	2	3	4	5	6	7
2126	0	≤ 24 ore	2055	96,66	75	-
		≤ 96 ore	2126	100	98	-
		>96 ore	0	0	2	-

Verificari AMRSP:

Verificarile sistematice ale registrelor Concesionarului au fost efectuate in perioadele februarie-martie 2011 si august-septembrie 2011 . S-a verificat concordanta datelor transmise pe suport informatic in Raportul de Evaluare a Continuarii Conformitatii din data de 15.12.2011 cu verificarile efectuate la cele 6 Agentii Operationale, precum si corectitudinea si concordanta datelor din baza de date si Fisele de Interventie.

In perioada de evaluare au fost inregistrate un numar de 2949 notificari de guri de scurgere infundate, din care 656 sunt notificari neconfirmate si un numar de 167 notificari repetate pentru acelasi caz de infundare gura de scurgere si au fost scoase din calculul conformitatii, rezultand un numar total de notificari confirmate ca si cazuri de infundari ale gurilor de scurgere de 2126, care au fost tratate si rezolvate in limitele de timp specificate in cadrul Contractului de Concesiune .

Verificand cazurile neconfirmate ca si guri de scurgere infundate s-a constatat ca, din totalul de 656 de cazuri, cele mai multe cazuri s-au dovedit a fi acumulari de apa in denivelari, de asemenea au fost cazuri in care s-a curatat gratarul gurii de scurgere de zapada, frunze sau gunoaie.

O parte din aceste cazuri au fost pe strazi care nu au sistem de canalizare sau au retele de canalizare nereceptionate de catre ANB, sau pe strazi in curs de modernizare, etc.

S-a verificat, prin sondaj, fisele corespunzatoare cazurilor notificate ca infundari de guri de scurgere, neinregistrandu-se anomalii in inregistrările facute.

Excluderi Admisibile : ANB nu a identificat si nu a solicitat aprobarea unor evenimente, incidente care sa constituie motiv de Excludere Admisibila.



Curatare gura de scurgere in Centrul Istoric

Evaluare AMRSP:

Pe baza verificarilor efectuate s-a calculat Nivelul de Serviciu B3 – Timpul dintre notificarea infundarii unei guri de scurgere si golirea acesteia, dupa cum urmeaza :

Total cazuri de infundari guri de scurgere notificate	Excluderi Admisibile (EA)	Timpul de rezolvare	NS realizat		NSO	Neconformitate cu NSO
Numeric	Numeric		Numeric	%	%	%
1	2	3	4	5	6	7
2126	0	≤ 24 ore	2055	96,66	75	-
		≤ 96 ore	2126	100	98	-
		>96 ore	0	0	2	-

S-a utilizat formula de calcul : $\text{col}(5) = (\text{col.4} / \text{col.1} - \text{col.2}) * 100$

Din calcul a rezultat :

- ≤ 24 ore : $\text{col}(5) = (2055/2126 - 0) * 100 = 96,66\%$

- ≤ 96 ore : $\text{col}(5) = (2126/2126 - 0) * 100 = 100\%$

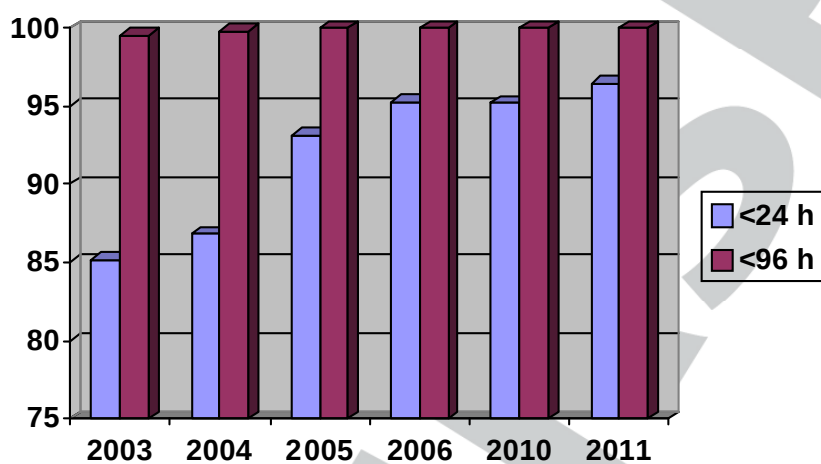
II. Evaluarea Nivelului de Serviciu in anul 11 de Concesiune

Evaluarea NS s-a facut in perioada 17.11.2010-16.11.2011 conform Raportului ANB pentru cel de-al unsprezecelea an de Concesiune ,care a fost transmis la AMRSP cu adresa nr.10001981/2012 . In aceasta perioada s-au inregistrat un numar de 2164 cazuri de infundari de guri de scurgere stradale care au fost rezolvate in perioadele de timp specificate in Contractul de Concesiune si care sunt prezentate un tabelul rezumat de mai jos :

Total cazuri de infundari guri de scurgere notificate	Excluderi Admisibile (EA)	Timpul de rezolvare	NS realizat		NSO	Neconformitate cu NSO
Numeric	Numeric		Numeric	%	%	%
1	2	3	4	5	6	7
2164	0	≤ 24 ore	2087	96,44	75	-
		≤ 96 ore	2163	99,95	98	-
		>96 ore	1	0,05	2	-

III.Evolutia Nivelului de Serviciu B3 -Timpul intre notificarea infundarii unei guri de scurgere si golirea acesteia

Denumire	Timp de rezolvare cf contract	Valori NSO anul 5 (%)	Valori N.S. rap. 2003 (%)	Valori NS rap. 2004 (%)	Valori NS rap. 2005 (%)	Valori NS rap. 2006 (%)	Valori NS rap. 2010 (%)	Valori NS rap. 2011 (%)
Timpul intre notificarea infundarii unei GS si golire	≤ 24 de ore	75	85,19	86,79	93,15	95,30	95,19	96,44
	≤ 96 de ore	98	99,52	99,79	100	100	100	100



Nivelul de Serviciu B4.1 - Timpul dintre notificarea unei prabusiri de canal colector si inlocuirea conductei

I. PREVEDERI CONTRACTUALE

Definitie	Timpul dintre notificarea unei prabusiri de canal colector si repararea prabusirii, inclusiv executarea umpluturii si refacerea pavajului
Formula de calcul	raportul dintre numarul de cazuri notificate si rezolvate in intervalele de timp specificate in Standardul Obiectiv si numarul total de cazuri notificate ca prabusiri de canal colector
Termen limita de conformitate	Termenul Limita de Conformitate pentru EIC: anul 5 de concesiune (17.11.2005) Termenul Limita de Conformitate pentru Evaluarea Continuarii Conformitatii:
Masurare	reclamatii de la clienti, scrise sau telefonice, un registru al tuturor incidentelor referitoare la prabusiri
Monitorizare	- Autoritatea de Reglementare Tehnica analizeaza rapoartele ANB si verifica acuratetea inregistrarilor informatiilor din registrele bazelor de date ale ANB privind toate cazurile notificate ca prabusiri de canal colector, precum si tabelele rezumative pentru fiecare an de raportare.
Excluderi Admisibile	Contractul de Concesiune nu prevede Excluderi Admisibile pentru NS B4.1: ARBAC a reglementat prin Decizia nr. 23/25.07.2005 modul general de identificare, inregistrare, calculare, raportare, verificare si aprobare a Excluderilor Admisibile.
Nivel Standard Obiectiv (NSO)	- Repararea prabusirii, executarea umpluturii si refacerea pavajului in 2 zile de la raportare in cel putin 30% din incidente; - Repararea prabusirii, executarea umpluturii si refacerea pavajului in 7 zile de la raportare in cel putin 75% din incidente; - Repararea prabusirii, executarea umpluturii si refacerea pavajului in timp de o luna de la raportare in 100% din incidente;

II. MONITORIZAREA SI EVALUAREA NIVELULUI DE SERVICIU B4.1

(1) Nivel Standard de Baza:

Nivel Standard de Baza (NSB)	- aprobat Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 13/2003 la urmatoarele valori: - Repararea prabusirii, executarea umpluturii si refacerea pavajului in 2 zile de la raportare in cel putin 20% din incidente; - Repararea prabusirii, executarea umpluturii si refacerea pavajului in 7 zile de la raportare in cel putin 45% din incidente; - Repararea prabusirii, executarea umpluturii si refacerea pavajului in timp de o luna de la raportare in 80% din incidente;
-------------------------------------	---

(2) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu B4.1 (2005 – 2011)

An	Conformitatea NS B4.1
2005	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 39 / 21.10.2005 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.1 – Timpul dintre notificarea unei prabusiri de canal colector si inlocuirea conductei Conformitatea certificata de ARBAC : Cazuri de prabusiri de canal colector notificate si rezolvate : - in 2 zile de la raportare: 57,41% din incidente, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 30% - in 7 zile de la raportare: 89,81% din incidente, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 75% - in timp de o luna de la raportare: 100% din incidente fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 100%

2006	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 27/26.10.2006 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.1 – Timpul dintre notificarea unei prabusiri de canal colector si inlocuirea conductei Conformitatea certificata de ARBAC : Cazuri de prabusiri de canal colector notificate si rezolvate : - in 2 zile de la raportare: 55,24% din incidente, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 30%; - in 7 zile de la raportare: 86,85% din incidente, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 75%; - in timp de o luna de la raportare: 100% din incidente, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 100%
2007	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 24/26.10.2007 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.1 – Timpul dintre notificarea unei prabusiri de canal colector si inlocuirea conductei Conformitatea certificata de ARBAC : Cazuri de prabusiri de canal colector notificate si rezolvate : - in 2 zile de la raportare: 56,56% din incidente, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 30%; - in 7 zile de la raportare: 88,69% din incidente, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 75%; - in timp de o luna de la raportare: 100% din incidente, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 100%
2008	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 11 / 23.10.2008 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.1 – Timpul dintre notificarea unei prabusiri de canal colector si inlocuirea conductei Conformitatea certificata de ARBAC : Cazuri de prabusiri de canal colector notificate si rezolvate : - in 2 zile de la raportare: 55,38% din incidente, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 30% - in 7 zile de la raportare: 85,13% din incidente, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 75% - in timp de o luna de la raportare: 100% din incidente, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 100%
2009	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 11 / 23.10.2009 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.1 – Timpul dintre notificarea unei prabusiri de canal colector si inlocuirea conductei Conformitatea certificata de ARBAC : Cazuri de prabusiri de canal colector notificate si rezolvate: - in 2 zile de la raportare: 52,50% din incidente, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 30% - in 7 zile de la raportare: 85,50% din incidente, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 75% - in timp de o luna de la raportare: 100% din incidente, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 100%
2010	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 18 / 26.10.2010 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.1 – Timpul dintre notificarea unei prabusiri de canal colector si inlocuirea conductei Conformitatea certificata de AMRSP: Cazuri de prabusiri de canal colector notificate si rezolvate : - in ≤ 2 zile de la raportare: 50,88% din incidente, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 30% - in ≤ 7 zile de la raportare: 83,63% din incidente, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 75% - in mai putin de o luna de la raportare: 100% din incidente fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 100%

2011	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 20 / 26.10.2011 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.1 – Timpul dintre notificarea unei prabusiri de canal colector si inlocuirea conductei Conformitatea certificata de AMRSP : Cazuri de prabusiri de canal colector notificate si rezolvate : - in ≤ 2 zile de la raportare : 63,81 % din incidente, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 30%; - in ≤ 7 zile de la raportare : 87,99 % din incidente, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 75%; - in mai putin de o luna de la raportare: 100% din incidente fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 100% .
-------------	---

(3) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu B .4.1 (30.05.2011 – 30.05.2012)

Evaluarea Conformitatilor

In conformitate cu prevederile Contractului de Concesiune, ANB a predat, prin scrisoarea numarul 10054003/ 07.10.2011, Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B.4.1 – Timpul dintre notificarea unei prabusiri de canal colector si inlocuirea conductei, impreuna cu baza de date in format electronic aferenta indicatorului si perioadei de evaluare.

Pentru Evaluarea Continuarii Conformitatii au fost luate in calcul toate notificările confirmate privind prabusirile de canal colector, inregistrate in perioada 29.08.2010 – 28.08.2011 si tratate in Perioada de Evaluare Continua a Conformitatii 29.09.2010 - 28.09.2011.

Prezentare Raport ANB :

In Raportul de Evaluare a Continuarii Conformitatii, in perioada de evaluare au fost inregistrate un numar de 666 cazuri de prabusiri canal colector.

Durata de rezolvare a notificarilor de prabusire de canal colector/racord la canal, a fost calculata intre data/ora inregistrarii notificarilor si data/ora incheierii interventiei.

Ca urmare a evaluarii, realizata pe baza elementelor precizate mai sus, a rezultat conformitatea NS B4.1, valorile realizate fiind:

- 63,81% cazuri de prabusiri de canal colector/racord la canal rezolvate in 2 zile fata de 30% cat prevede Standardul Obiectiv;
- 87,99% cazuri de prabusiri de canal colector/racord la canal rezolvate in 7 zile fata de 75% cat prevede Standardul Obiectiv;
- 100% cazuri de prabusiri de canal colector/racord la canal rezolvate in 30 zile fata de 100% cat prevede Standardul Obiectiv

Total cazuri de prabusiri de canal colector notificate	Excluderi Admisibile (EA)	Timpul de rezolvare	NS realizat		NSO	Neconformitate cu NSO
Numeric	Numeric		Numeric	%	%	%
1	2	3	4	5	6	7
666	0	≤ 2 zile	425	63,81	30	-
		≤ 4 zile	507			
		≤ 7 zile	586	87,99	75	-
		≤ 14 zile	638			
		≤ 30 zile	666	100	100	-

Peste intervalul de 30 de zile nu s-a inregistrat nici un caz

Verificari AMRSP

Verificarile sistematice ale registrelor Concesionarului au fost efectuate in perioadele februarie , martie, august ,septembrie 2011 .

S-a verificat concordanta datelor transmise pe suport informatic in Raportul de Evaluare a Continuarii Conformitatii, transmis de ANB in data de 07.10.2011, cu verificarile efectuate la cele 6 Agentii Operationale, precum si corectitudinea si concordanta datelor din baza de date si Fisele de Interventie.

In Fisele de Interventie s-a verificat corectitudinea inregistrarilor din urmatoarele coloane ale bazei de date:

- numărul Fisei de Interventie;
- data si ora inregistrării la sursa;
- data si ora rezolvării intervenției;
- data executării umpluturii si refacerea pavajului;

In perioada de evaluare au fost inregistrate un numar de 1016 notificari de prabusiri canal colector.

In urma efectuării constatării au rezultat următoarele:

- Total notificari confirmate ca prabusiri = **890**, din care: total notificari multiple pentru acelasi caz = **224**
- Total notificari neconfirmate ca prabusiri = **126**, din care total notificari multiple pentru acelasi caz = **1**

Din totalul de **1016** de notificari inregistrate in baza de date a ANB s-au determinat doar **666** de notificari considerate ca si cazuri clare de prabusiri de canal tratate si rezolvate in conformitate cu prevederile CC Data de rezolvare a notificarilor de prabusire canal colector a fost calculata intre data/ora inregistrării notificarilor si data/ora finalizării umpluturii si refacerea pavajului.

Verificand Fisele de interventie aferente cazurilor neconfirmate ca prabusiri de canal colector, s-a constatat ca, in general, aceste notificari sunt cazuri de tasare carosabil care nu afecteaza canalizarea, curatari camine de inspectie si infundare de canal colector. Cazurile de infundare au fost transferate in baza de date aferenta NS B4.2 , tratate si rezolvate ca infundare de canal colector (nu au fost trecute la toate cazurile cu trasabilitate catre NS B4.2 numărul fisei de interventie).

Excluderi Admisibile : ANB nu a identificat si nu a solicitat aprobarea unor evenimente, incidente care sa constituie motiv de Excludere Admisibile.



Inlocuire conducta de canalizare in urma prabusirii acesteia (sector 4)

Evaluare AMRSP

Pe baza verificarilor efectuate s-a calculat evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B.4.1

- Timpul dintre notificarea unei prabusiri de canal colector si inlocuirea conductei, valorile realizate fiind:

Total cazuri de prabusiri de canal colector notificate	Excluderi Admisibile (EA)	Timpul de rezolvare	NS realizat		NSO	Neconformitate cu NSO
			Numeric	%		
1	2	3	4	5	6	7
568	0	≤ 2 zile	425	63,81	30	-
		≤ 4 zile	507			
		≤ 7 zile	586	87,99	75	-
		≤ 14 zile	638			
		≤ 30 zile	666	100	100	-

S-a utilizat formula de calcul : $\text{col}(5) = [\text{col}(4) / \text{col}(1) - \text{col}(2)] * 100$

Din calcul a rezultat :

- ≤ 2 zile : $\text{col}(5) = [289 / 568 - 0] * 100 = 63,81$
 - ≤ 7 zile : $\text{col}(5) = [475 / 568 - 0] * 100 = 87,99$
 - ≤ 30 zile: $\text{col}(5) = [568 / 568 - 0] * 100 = 100,00$

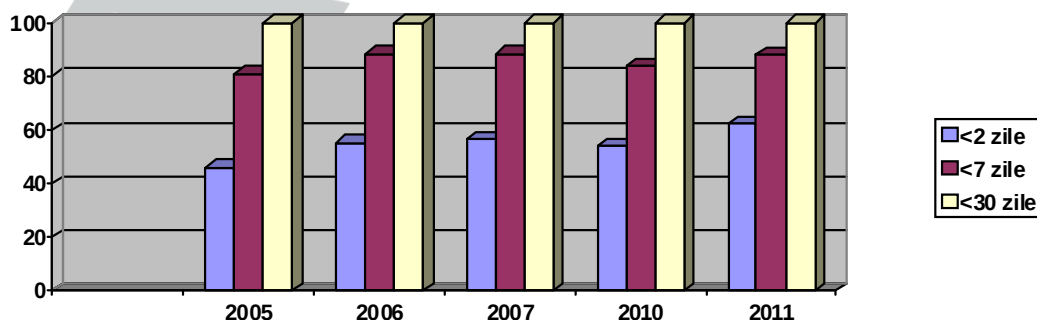
II. Evaluarea NS B 4.1 in anul 11 de Concesiune

In baza Raportului Anual al ANB pentru anul 11 de Concesiune ,perioada raportata pentru acest NS este 17.11.2010-16.11.2011 ,perioada in care s-au inregistrat si s-au rezolvat un numar de 643 de cazuri de prabusiri de canal colector prin inlocuire conductei . Valorile cazurilor rezolvate in intervalele de timp specificate in Contractul de Concesiune sunt prezentate in tabelul rezumativ de mai jos :

Total cazuri de prabusiri de canal colector notificate	Excluderi Admisibile (EA)	Timpul de rezolvare	NS realizat		NSO	Neconformitate cu NSO
Numeric	Numeric		Numeric	%	%	%
1	2	3	4	5	6	7
643	0	≤ 2 zile	400	62,10	30	-
		≤ 4 zile	492			
		≤ 7 zile	566	88,02	75	-
		≤ 14 zile	616			
		≤ 30 zile	643	100	100	-

III. Evolutia Nivelului de Serviciu B4.1- Timpul dintre notificarea unei prabusiri de canal colector si repararea prabusirii, inclusiv executarea umpluturii si refacerea pavajului

Denumire	Timp de rezolvare cf contract	Valori NSO anul 5 (%)	Valori N.S. rap. 2005 (%)	Valori NS rap. 2006 (%)	Valori NS rap. 2007 (%)	Valori NS rap. 2010 (%)	Valori NS rap. 2011 (%)
Timpul intre notificarea infundarii unei GS si golire	≤ 2 zile	30	46,099	55,15	56,56	53,99	62,10
	≤ 7 zile	75	80,87	88,48	88,53	83,63	88,02
	< 30 zile	100	100	100	100	100	100



Nivelul de Serviciu B4.2 - Timpul dintre notificarea unei infundari de canal si curatarea infundarii

I. PREVEDERI CONTRACTUALE

Definitie	Timpul dintre notificarea unei infundari de canal colector si curatarea infundarii
Formula de calcul	raportul dintre numarul de cazuri notificate si rezolvate in intervalele de timp specificate in Standardul Obiectiv al NS B4.2 si numarul total de cazuri notificate ca infundari de canal
Termen limita de conformitate	Termenul Limita de Conformitate pentru EIC: anul 5 de concesiune (17.11.2005) Termenul Limita de Conformitate pentru Evaluarea Continuarii Conformitatii:
Masurare	reclamatii de la clienti, scrise sau telefonice, un registru al tuturor incidentelor referitoare la infundari
Monitorizare	- Autoritatea de Reglementare Tehnica analizeaza rapoartele ANB si verifica acuratetea inregistrarilor informatiilor din registrele bazelor de date ale ANB privind toate cazurile de infundari de canal colector, precum si tabelele rezumative pentru fiecare an de raportare
Excluderi Admisibile	Contractul de Concesiune nu prevede Excluderi Admisibile pentru NS B4.2 ARBAC a reglementat prin Decizia nr. 23/25.07.2005 modul general de identificare, inregistrare, calculare, raportare, verificare si aprobare a Excluderilor Admisibile.
Nivel Standard Obiectiv (NSO)	- Eliminarea infundarii in 24 de ore de la raportare in cel putin 75% din incidente; - Eliminarea infundarii in 48 de ore de la raportare in 100% din incidente;

II. MONITORIZAREA SI EVALUAREA NIVELULUI DE SERVICIU B4.2

(1) Nivel Standard de Baza:

Nivel Standard de Baza (NSB)	- aprobat Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 15/20.11.2002 la urmatoarele valori: - Eliminarea infundarii in 24 de ore de la raportare in cel putin 53% din incidente; - Eliminarea infundarii in 48 de ore de la raportare in 78% din incidente; - Eliminarea infundarii in mai mult de 48 de ore de la raportare in 22% din incidente.
-------------------------------------	---

(2) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu B4.2 (2005 – 2011)

An	Conformitatea NS B4.2
2005	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 40 / 21.10.2005 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.2 – Timpul dintre notificarea unei infundari de canal colector si curatarea infundarii Conformitatea certificata de ARBAC: Cazuri de infundari de canal colector notificate si rezolvate : - in 24 de ore de la raportare: 95,58% din incidente, fata de NSO prevazut in Contractul de Concesiune de 75% - in 48 de ore de la raportare: 100% din incidente, fata de NSO prevazut in Contractul de Concesiune de 100%
2006	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 28/26.10.2006 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.2 – Timpul dintre notificarea unei infundari de canal colector si curatarea infundarii Conformitatea certificata de ARBAC: Cazuri de infundari de canal colector notificate si rezolvate : - in 24 de ore de la raportare: 95,53% din incidente, fata de NSO prevazut in Contractul de Concesiune de 75% - in 48 de ore de la raportare: 100% din incidente, fata de NSO prevazut in Contractul de Concesiune de 100%

2007	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 25/26.10.2007 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.2 – Timpul dintre notificarea unei infundari de canal colector si curatarea infundarii Conformitatea certificata de ARBAC: Cazuri de infundari de canal colector notificate si rezolvate : - in 24 de ore de la raportare: 94,79% din incidente, fata de NSO prevazut in Contractul de Concesiune de 75% - in 48 de ore de la raportare: 100% din incidente, fata de NSO prevazut in Contractul de Concesiune de 100%
2008	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 12 / 23.10.2008 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.2 – Timpul dintre notificarea unei infundari de canal colector si curatarea infundarii Conformitatea certificata de ARBAC: Cazuri de infundari de canal colector notificate si rezolvate : - in 24 de ore de la raportare: 91,38% din incidente fata de NSO prevazut in Contractul de Concesiune de 75% - in 48 de ore de la raportare: 100% din incidente fata de NSO prevazut in Contractul de Concesiune de 100%
2009	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 12 / 23.10.2009 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.2 – Timpul dintre notificarea unei infundari de canal colector si curatarea infundarii Conformitatea certificata de ARBAC: Cazuri de infundari de canal colector notificate si rezolvate : - in 24 de ore de la raportare: 93,04% din incidente fata de NSO prevazut in Contractul de Concesiune de 75% - in 48 de ore de la raportare: 100% din incidente fata de NSO prevazut in Contractul de Concesiune de 100%
2010	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 19 / 26.10.2010 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.2 – Timpul dintre notificarea unei infundari de canal colector si curatarea infundarii Conformitatea certificata de AMRSP: Cazuri de infundari de canal colector notificate si rezolvate : - in 24 de ore de la raportare: 93,42% din incidente fata de NSO prevazut in Contractul de Concesiune de 75% - in 48 de ore de la raportare: 100% din incidente fata de NSO prevazut in Contractul de Concesiune de 100%
2011	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 21 / 26.10.2011 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.2 – Timpul dintre notificarea unei infundari de canal colector si curatarea infundarii Conformitatea certificata de AMRSP: Cazuri de infundari de canal colector notificate si rezolvate : - in 24 de ore de la raportare: 94,74% din incidente fata de NSO prevazut in Contractul de Concesiune de 75% - in 48 de ore de la raportare: 100% din incidente fata de NSO prevazut in Contractul de Concesiune de 100%

(3) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu B 4.2 (30.05.2011 – 30.05.2012)

Evaluarea Conformitatilor

In conformitate cu prevederile Contractului de Concesiune, ANB a predat, prin scrisoarea numarul 10054003/07.10.2011, Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B.4.2 – Timpul dintre notificarea unei infundari de canal colector si curatarea infundarii, impreuna cu baza de date in format electronic aferenta indicatorului si perioadei de evaluare.

Pentru Evaluarea Continuarii Conformitatii au fost luate in calcul toate notificarile confirmate privind infundarile de canal colector, inregistrate in perioada 26.09.2010 – 25.09.2011 si tratate in Perioada de Evaluare Continua a Conformitatii 28.09.2010 - 27.09.2011.

Prezentare Raport ANB :

In Raportul de Evaluare a Continuarii Conformitatii, in perioada de evaluare au fost inregistrate un numar de 12751 cazuri de infundari de canal colector.

Durata de rezolvare a notificarilor de infundare de canal colector/racord la canal, a fost calculata intre data/ora inregistrarii notificarilor si data/ora curatarii infundarii.

Ca urmare a evaluarii, realizata pe baza elementelor precizate mai sus, a rezultat conformitatea NS B4.2, valorile realizate fiind:

- 94,74% notificari de infundari de canal colector/racord la canal rezolvate in 24 de ore fata de 75% cat prevede Standardul Obiectiv;
- 100% notificari de infundari de canal colector/racord la canal rezolvate in 48 de ore fata de 100% cat prevede Standardul Obiectiv.

Total cazuri de infundari de canal colector notificate	Excluderi Admisibile EA)	Timpul de rezolvare	NS realizat		NSO	Neconformitate cu NSO
Numeric	Numeric		Numeric	%	%	%
1	2	3	4	5	6	7
12751	0	≤ 24 ore	12080	94,74	75	-
		≤ 48 ore	12751	100	100	-
		>48 ore	0	0	0	-

Verificari AMRSP

Verificarile sistematice ale registrelor Concesionarului au fost efectuate in perioadele februarie, martie august si septembrie 2011 . S-a verificat concordanta datelor transmise pe suport informatic in Raportul de Evaluare a Continuarii Conformitatii, transmis de ANB in data de 07.10.2011, cu verificarile efectuate la Serviciul monitorizare ANB si la cele 6 Agentii Operationale, precum si corectitudinea si concordanta datelor din baza de date si Fisele de Interventie.

In Fisele de Interventie s-a verificat corectitudinea inregistrarilor din urmatoarele coloane ale bazei de date:

- numarul Fisei de Interventie;
- data si ora inregistrarii la sursa;
- data si ora rezolvarii interventiei;
- tipul remedierii ;

Verificand, prin sondaj, Fisele de interventie aferente cazurilor neconfirmate ca infundari de canal colector, s-au constatat urmatoarele situatii:

- adresa gresita;
- avarie interioara, reseaua de canalizare functioneaza normal;
- busonat pentru neplata;
- strada necanalizata;
- canalizare clandestine;
- apa de la galleria RADET;
- curatat CI;
- canal nepreluat ANB;
- canal prabusit.

Cazurile care la constatare s-au diagnosticat ca fiind cazuri de prabusire canal colector , cazuri care se incadreaza in NS B4.1, au fost transferate in baza de date aferenta NS B4.1 , tratate si rezolvate ca prabusiri de canal colector cu evidentierea fisei de reparatie RC.

S-a verificat, prin sondaj, un numar de 110 de cazuri notificate ca infundari de canal colector, neinregistrandu-se anomalii in inregistrările facute.

In perioada de evaluare au fost inregistrate un numar de 19991 notificari de infundari canal colector, din care 2865 de notificari nu s-au confirmat la constatare, astfel incat nu au fost luate in calculul conformitatii.

De asemenea, nu au fost luate in calculul conformitatii notificarile multiple pentru acelasi caz, asa cum s-a stabilit prin art.2 al Deciziei ARBAC nr. 28/2006 , astfel incat datele se prezinta astfel :

- Total notificari de infundari canal colector = **18010**, din care notificari confirmate ca infundari canal colector = **15.451** (notificari multiple pentru acelasi caz= **2.700** si notificari ca si cazuri tratate si

rezolvate = **12.751**)

- Total notificari neconfirmate ca infundari canal colector = **2.559**, din care total notificari multiple pentru acelasi caz = **208**

Excluderi Admisibile :

ANB nu a identificat si nu a solicitat aprobarea unor evenimente, incidente care sa constituie motiv de Excludere Admisibila.

Evaluare AMRSP

Pe baza verificarilor efectuate s-a calculat Nivelul de Serviciu B4.2 – Timpul dintre notificarea unei infundari de canal colector si curatarea infundarii, dupa cum urmeaza:

Total cazuri de infundari de canal colector notificate	Excluderi Admisibile (EA)	Timpul de rezolvare	NS realizat		NSO	Neconformitate cu NSO
Numeric	Numeric		Numeric	%	%	%
1	2	3	4	5	6	7
12751	0	≤ 24 ore	12080	94,74	75	-
		≤ 48 ore	12751	100	100	-
		>48 ore	0	0,00	0	-

S-a utilizat formula de calcul : $\text{col}(5) = [\text{col}(4) / \text{col}(1) - \text{col}(2)] * 100$

Din calcul a rezultat :

- ≤ 24 ore : $\text{col}(5) = [12496 / 13376 - 0] * 100 = 94,74$

- ≤ 48 ore : $\text{col}(5) = [13376 / 13376 - 0] * 100 = 100,00$

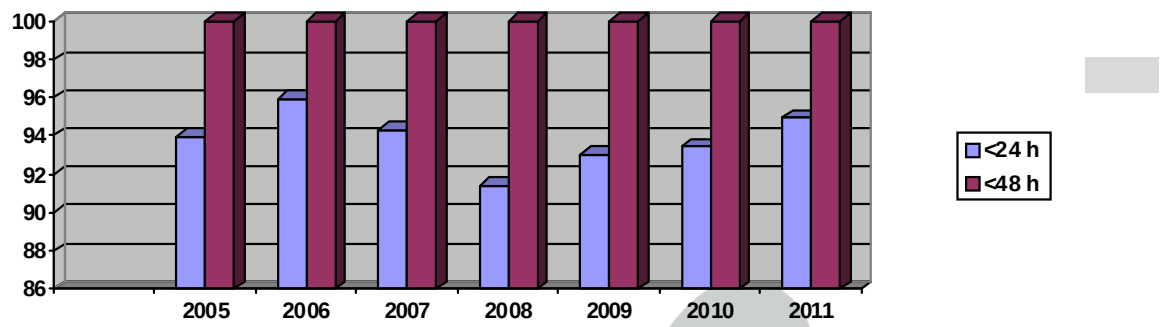
II. Evaluarea NS in anul 11 de Concesiune

Conform Raportului Anual al ANB pentru anul 11 al Concesiunii ,pentru NS B.4.1. in perioada de raportare cuprinsa intre 17.11.2010 si 16.11.2011 s-au inregistrat un numar de 12660 cazuri in care a fost nevoie de eliminarea infundarii conductelor de canalizare , care au fost rezolvate in intervalele de timp specificate in Contractul de Concesiune pentru Nivelul de Serviciu B.4.2.

Total cazuri de infundari de canal colector notificate	Excluderi Admisibile (EA)	Timpul de rezolvare	NS realizat		NSO	Neconformitate cu NSO
Numeric	Numeric		Numeric	%	%	%
1	2	3	4	5	6	7
12660	0	≤ 24 ore	12023	94,97	75	-
		≤ 48 ore	12660	100	100	-
		>48 ore	0	0,00	0	-

III.Evolutia Nivelului de Serviciu B 4.2 Timpul dintre notificarea unei infundari de canal si curatarea infundarii

Denumire	Timp de rezolvare cf contract	Valori NSO anul 5 (%)	Valori N.S. rap. 2005 (%)	Valori NS rap. 2006 (%)	Valori NS rap. 2007 (%)	Valori NS rap. 2008 (%)	Valori NS rap. 2009 (%)	Valori NS rap. 2010 (%)	Valori NS rap. 2011 (%)
Timpul intre notificarea infundarii unei GS si golire	≤ 24 de ore	75	85,19	86,79	93,15	95,30	93,04	93,42	94,74
	≤ 96 de ore	100	100	100	100	100	100	100	100



Nivelul de Serviciu B4.3 - Eliminarea apelor reziduale in urma unei prabusiri/infundari de canal colector

I. PREVEDERI CONTRACTUALE

Definitie	Timp pentru furnizarea unor "aranjamente alternative" in vederea eliminarii apelor reziduale din conducta in amonte de infundare si / sau prabusire de canal in cazurile in care infundarea sau prabusirea nu pot fi reparate imediat
Formula de calcul	raportul dintre numarul de cazuri de infundari /prabusiri vidanjanate in 6 ore si numarul de cazuri infundari/prabusiri notificate in care exista risc de inundare si/sau risc de extindere a inundarii
Termen limita de conformitate	Termenul Limita de Conformitate pentru EIC: anul 2 de concesiune (17.11.2002) Termenul Limita de Conformitate pentru Evaluarea Continuarii Conformitatii:
Masurare	reclamatii de la clienti, scrise sau telefonice, un registru al tuturor incidentelor referitoare la infundari sau prabusiri
Monitorizare	- Autoritatea de Reglementare Tehnica analizeaza repoartele ANB si verifica acuratetea inregistrarii informatiilor din registrele bazelor de date ale ANB privind toate incidentele referitoare la eliminarea apelor reziduale cauzate de infundari sau prabusiri de canal colector, precum si tabelele rezumative pentru fiecare an de raportare
Excluderi Admisibile	Contractul de Concesiune nu prevede Excluderi Admisibile pentru NS B4.2 ARBAC a reglementat prin Decizia nr. 23/25.07.2005 modul general de identificare, inregistrare, calculare, raportare, verificare si aprobare a Excluderilor Admisibile.
Nivel Standard Obiectiv (NSO)	- Eliminarea apelor reziduale in cel mult 6 ore de la raportare in 100% din incidente;

II. MONITORIZAREA SI EVALUAREA NIVELULUI DE SERVICIU B4.3

(1) Nivel Standard de Baza:

Nivel Standard de Baza (NSB)	- aprobat Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 16/20.11.2002 la urmatoarele valori: - Eliminarea apelor reziduale in cel mult 6 de ore de la raportare in 88% din incidente ; - Eliminarea apelor reziduale in cel mult 6 ore de la raportare in 12% din incidente ;
-------------------------------------	---

(2) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu B4.3 (2002 – 2011)

An	Conformitatea NS B4.3
2002	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 10/28.10.2002 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelelor de Servicii aferente indicatorului A6 si de Respingere a Conformitatii Nivelelor de Servicii aferente indicatorilor B3 si B4.3 Consiliul Executiv al ARBAC a decis Respingerea Conformitatii indicatorului B4.3, in principal datorita lipsei datelor suficiente pentru o evaluare corecta a acestui indicator, solicitand Concesionarului prezentarea unui Plan de Imbunatatire, conform prevederilor CC, Anexa A, Caiet de Sarcini, Partea a III-a – Nivelele Serviciilor, clauza 1.4., care va trebui sa cuprinda: (a) Refacerea formulei de calcul, luand in considerare definitia exacta din Contractul de Concesiune. Formula corecta ar trebui sa fie: $\frac{\text{Nr. total de cazuri de vidanjari in intervalul 0 - 6 ore}}{\text{Nr. total cazuri de infundari/prabusiri in care s - a notificat inundarea}} \times 100 = \dots\%$ Formula ar trebui sa fie aplicata numai in situatiile cand, datorita prabusirii sau infundarii s-a produs inundarea zonei. (b) Completarea Registrelor R4-1 si R4-2 cu numele persoanei care reclama problema; (c) Completarea Registrelor R4-1 si R4-2 cu numele persoanei care efectueaza inregistrarea; (d) Completarea rubricilor privind excluderilor acceptabile; (e) Solicitarea bazei de date referitoare la indicatorul B4.3 pe suport informatic

2003	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 2/14.01.2003 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelelor de Servicii aferente indicatorului B4.3 – Eliminarea apelor reziduale in cazurile notificate ca prabusiri/infundari de canal colector Consiliul Executiv al ARBAC a aprobat Certificarea Conformitatii Nivelelor de Servicii aferente indicatorului B4.3 – Eliminarea apelor reziduale in cazurile notificate ca prabusiri/infundari de canal colector, in conditiile respectarii Planului de actiuni propus de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., pentru imbunatatirea monitorizarii acestui indicator, plan care cuprinde realizarea urmatoarelor masuri: - Refacerea formulei de calcul conform celor stabilite la data de 5.11.2002 - Completarea Registrelor R4-1 si R4-2 cu numele persoanei care reclama problema - Completarea Registrelor R4-1 si R4-2 cu numele persoanei care face inregistrarea - Completarea rubricilor cu excluderile acceptabile - Transmiterea la ARBAC a bazei de date centralizate, referitoare la indicatorul B4.3, pe suport informatic - ARBAC si ANB vor conveni asupra definitiilor “terti afectati” si “terti vinovati” - Imbunatatirea acuratetii inregistrarilor prin verificarea continua a fezabilitatii acestora - Informarea ARBAC cu privire la modificarea localizarii registrelor datorita reorganizarii ANB
2004	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 5 / 5.02.2004 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.3 – Eliminarea apelor reziduale in urma unei prabusiri/infundari de canal colector Conformitatea certificata de ARBAC : 100 %, fata de NSO prevazut in Contractul de Concesiune de 100 %
2005	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 2/4.01.2005 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.3 – Eliminarea apelor reziduale in urma unei prabusiri/infundari de canal colector Conformitatea certificata de ARBAC : 100 %, fata de NSO prevazut in Contractul de Concesiune de 100%
2006	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 2/04.01.2006 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.3 – Eliminarea apelor reziduale in urma unei prabusiri/infundari de canal colector Conformitatea certificata de ARBAC : 100 %, fata de NSO prevazut in Contractul de Concesiune de 100%
2007	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 2/03.01.2007 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.3 – Eliminarea apelor reziduale in urma unei prabusiri/infundari de canal colector Conformitatea certificata de ARBAC : 100 %, fata de NSO prevazut in Contractul de Concesiune de 100%
2008	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 2/03.01.2008 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.3 – Eliminarea apelor reziduale in urma unei prabusiri/infundari de canal colector Conformitatea certificata de ARBAC : 100 %, fata de NSO prevazut in Contractul de Concesiune de 100%
2009	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 28 / 23.12.2008 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.3 – Eliminarea apelor reziduale in urma unei prabusiri/infundari de canal colector Conformitatea certificata de ARBAC : 100 %, fata de NSO prevazut in Contractul de Concesiune de 100%
2010	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 31 / 22.12.2010 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.3 – Eliminarea apelor reziduale in urma unei prabusiri/infundari de canal colector Conformitatea certificata de AMRSP: 100 %, fata de NSO prevazut in Contractul de Concesiune de 100%

2011	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 34 / 22.12.2011 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.3 – Eliminarea apelor reziduale in urma unei prabusiri/infundari de canal colector Conformitatea certificata de AMRSP: 100 % , fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de 100 % .
-------------	--

(3) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu B 4.3 (30.05.2011 – 30.05.2012)

Evaluarea Conformitatilor

In conformitate cu prevederile Contractului de Concesiune, ANB a predat, prin scrisoarea numarul 10067380/15.12.2011, Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii pentru Nivelul de Serviciu B4.3 – Eliminarea apelor reziduale in urma unei prabusiri/infundari de canal colector, impreuna cu baza de date in format electronic aferenta indicatorului si perioadei de evaluare.

Pentru Evaluarea Continuarii Conformitatii au fost luate in calcul toate notificarile confirmate privind eliminarea apelor reziduale in urma unei prabusiri/infundari de canal colector, inregistrate in perioada 06.12.2010 – 05.12.2011 si tratate in Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii 06.12.2010 – 05.12.2011.

Prezentarea Raportului ANB :

In Raportul de Evaluare a Continuarii Conformitatii sunt cuprinse un numar de 282 cazuri cu risc de inundare.

Durata de rezolvare a fost calculate intre data/ora inregistrarii notificarilor si data/ora instalarii unui aranjament alternative.

Ca urmare a evaluarii, realizata pe baza elementelor precizate mai sus, a rezultat conformitatea NS B4.3, valoarea realizata fiind de 100%.

In tabelul rezumativ de mai jos este prezentat procentul de realizare a NS B4.3.

Total cazuri cu risc de inundare notificate	Cazuri cu risc de inundare	Cazuri cu risc de extindere a inundarii	Excluderi Admisibile (EA)	Timpul de rezolvare	NS realizat		NSO	Neconf. cu NSO
numeric	numeric	numeric	numeric		numeric	%	%	%
1	2	3	4	5	6	7	8	9
282	282	0	0	≤ 6 ore	282	100	100	
				>6 ore	0	0	0	

Verificari AMRSP

Verificarile sistematice ale registrelor Concesionarului au fost efectuate in perioadele februarie-martie si august-septembrie 2011 .

Evaluarea Continuarii Conformitatii s-a realizat pe baza datelor din perioada de evaluare de 12 luni, 06.12.2010 – 05.12.2011, tratate in perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii luandu-se in calcul toate notificarile provenite din Nivelele de Servicii B4.1 (Timpul dintre notificarea unei prabusiri de canal colector si inlocuirea conductei) si B4.2 (Timpul dintre notificarea unei infundari de canal colector si curatarea infundarii) cu risc de inundare sau cu risc de extindere a inundarii pentru care s-au instalat aranjamente alternative in mai putin de 6 ore.

S-a verificat concordanta datelor transmise pe suport informatic in Raportul de Evaluare a Continuarii Conformitatii din data de 15.12.2011 cu verificarile efectuate la cele 6 Agentii Operationale, precum si corectitudinea si concordanta datelor din baza de date comuna aferenta NS B3, NS B4.1 si NS B4.2 si Fisele de Interventie si de Reparatie .

In urma efectuării constatării au rezultat urmatoarele:

In baza de date a concesionarului au fost inregistrate un numar de 373 notificari din care :

- 249 de cazuri din infundari
- 74 de cazuri din prabusiri

Din cele **373** notificari in total s-a constatat ca **91** notificari sunt considerate ca inregistrari multiple, rezultand un numar de **282** notificari la care se intervine de catre concesionar ,fiind necesara instalarea unui aranjament alternativ, din care:

- 227 de cazuri din infundari
- 55 de cazuri din prabusiri

Intrucat Nivelul de Serviciu B 4.3 provine din cazurile de infundari si prabusiri ,nu exista cazuri care nu se confirma .

Din verificarile facute s-a constatat ca in toate cazurile s-a intervenit cu aranjament alternativ (vidanjare) in max. 6 ore de la notificare.

Durata de rezolvare a fost calculata intre data/ora inregistrarii notificarilor si data/ora instalarii unui aranjament alternativ.

Excluderi Admisibile:

ANB nu a identificat si nu a solicitat aprobarea unor evenimente, incidente care sa constituie motiv de Excludere Admisibila.

Evaluare AMRSP

Pe baza verificarilor efectuate s-a calculat evaluarea Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.3 - Eliminarea apelor reziduale in urma unei prabusiri/infundari de canal colector, valorile realizate sunt prezentate in tabelul urmatoar :

Total cazuri cu risc de inundare notificate	Cazuri cu risc de inundare	Cazuri cu risc de extindere a inundarii	Excluderi Admisibile (EA)	Timp de rezolvare	NS realizat		NSO	Neconf. cu NSO
Numeric	Numeric	Numeric	Numeric		Numeric	%	%	%
1	2	3	4	5	6	7	8	9
282	282	0	0	≤ 6 ore	282	100	100	
				>6 ore	0	0	0	

S-a utilizat formula de calcul : $\text{col.7} = (\text{col.6} / \text{col.1} - \text{col.4}) * 100$

Din calcul a rezultat :

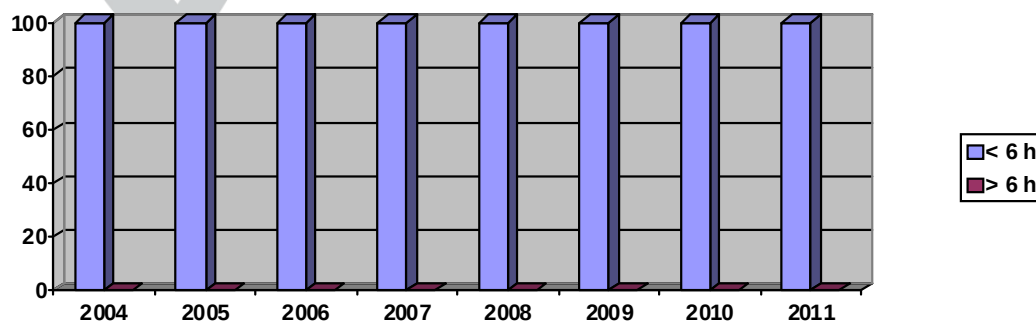
≤ 6 ore : $\text{col.7} = 282 / 282 - 0) * 100 = 100$

II. Evaluarea NS B4.3 in anul 11 de Concesiune

In baza Raportului anul al ANB pentru anul al unsprezecelea de Concesiune ,in perioada de un de zile cuprinsa intre 17.11.2010 si 16.11.2011 ,s-au inregistrat un numar de 286 de cazuri de eliminare a apelor reziduale ,datorita cazurilor de infundari sau prabusiri de canal colector.aceste cazuri au fost rezolvate in mai putin de 6 ore, asa cum impun prevederile Contractului de Concesiune .

Total cazuri cu risc de inundare notificate	Cazuri cu risc de inundare	Cazuri cu risc de extindere a inundarii	Excluderi Admisibile (EA)	Timp de rezolvare	NS realizat		NSO	Neconf. cu NSO
Numeric	Numeric	Numeric	Numeric		Numeric	%	%	%
1	2	3	4	5	6	7	8	9
286	286	0	0	≤ 6 ore	286	100	100	

III. Evolutia Nivelului de Serviciu B4.3 – Eliminarea apelor reziduale in urma unei prabusiri/infundari de canal colector



Nivelul de Serviciu B5 - Eliminarea inundarii cu apa reziduala din gospodarie si curatare**I. PREVEDERI CONTRACTUALE**

Definitie	Timpul necesar pentru eliminarea inundarii cu ape reziduale din gospodarii si curatare
Formula de calcul	raportul dintre numarul de cazuri notificate si rezolvate in intervalele de timp specificate in CC si numarul total de cazuri notificate ca inundari cu apa reziduala a gospodariei
Termen limita de conformitate	Termenul Limita de Conformitate pentru EIC: anul 3 de concesiune (17.11.2003) Termenul Limita de Conformitate pentru Evaluarea Continuarii Conformitatii:
Masurare	reclamatii de la clienti,o inregistrare a tuturor incidentelor
Monitorizare	- Autoritatea de Reglementare Tehnica analizeaza rapoartele ANB si verifica acuratetea inregistrarii informatiilor din registrele bazelor de date ale ANB cu detalii asupra tuturor cazurilor de inundare cu ape reziduale a gospodariilor, precum si tabelele rezumative pentru fiecare an de raportare
Excluderi Admisibile	Tipuri de Excluderi Admisibile prevazute de Contractul de Concesiune : "Daca inundarea se datoreaza unei clapete de retinere/parti a racordului care apartine gospodariei si care este prost intretinuta, inundarea va fi tratata ca o excludere." ARBAC a reglementat prin Decizia nr. 23/25.07.2005 modul general de identificare, inregistrare, calculare, raportare, verificare si aprobare a Excluderilor Admisibile.
Nivel Standard Obiectiv (NSO)	- rezolvare in 48 de ore de la anuntare in 95% din incidente.

II. MONITORIZAREA SI EVALUAREA NIVELULUI DE SERVICIU B5**(1) Nivel Standard de Baza:**

Nivel Standard de Baza (NSB)	- aprobat Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 17/20.11.2002 la urmatoarele valori: - rezolvare in 48 de ore in 70% din incidente; - rezolvare in mai mult de 48 de ore in 30% din incidente;
------------------------------	--

(2) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu B5 (2003 – 2011)

An	Conformitatea NS B5
2003	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 31 / 28.10.2003 privind aprobarea Scrisorii de Respingere a Conformitatii Nivelului de Serviciu B5 – Eliminarea inundarii cu ape reziduale din gospodarie si curatare Consiliul Executiv al ARBAC a decis respingerea Conformitatii Nivelului de Serviciu B5 – Eliminarea inundarii cu ape reziduale din gospodarie si curatare, datorita lipsei informatiilor relevante pentru o verificare si o evaluare corecta a indicatorului
2003	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 43 / 24.11.2003 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu B5 – Eliminarea inundarii cu ape reziduale din gospodarie si curatare Conformitatea certificata de ARBAC: 99.49%, fata de NSO prevazut in Contractul de Concesiune de 95%
2004	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 40 / 27.10.2004 - privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu B5 – Eliminarea inundarii cu apa reziduala din gospodarie si curatare Conformitatea certificata de ARBAC: Total cazuri de inundari cu ape reziduale notificate si rezolvate : - in mai putin de 48 de ore : 100%, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 95% - in mai mult de 48 de ore : 0%, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 5%

2005	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 41 / 21.10.2005 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu B5 – Eliminarea inundarii cu ape reziduale din gospodarii si curatare Conformitatea certificata de ARBAC: Cazuri de inundari cu ape reziduale notificate si rezolvate: - in mai putin de 48 de ore: 100% din incidente, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 95% - in mai mult de 48 de ore: 0% din incidente, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 5%
2006	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 29/26.10.2006 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu B5 – Eliminarea inundarii cu ape reziduale din gospodarii si curatare Conformitatea certificata de ARBAC: Cazuri de inundari cu ape reziduale notificate si rezolvate : - in mai putin de 48 de ore: 100% din incidente, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 95% - in mai mult de 48 de ore: 0% din incidente, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 5%
2007	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 26/26.10.2007 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu B5 – Eliminarea inundarii cu ape reziduale din gospodarii si curatare Conformitatea certificata de ARBAC: Cazuri de inundari cu ape reziduale notificate si rezolvate : - in mai putin de 48 de ore: 100% din incidente fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 95% - in mai mult de 48 de ore: 0% din incidente fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 5%
2008	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 13 / 23.10.2008 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu B5 – Eliminarea inundarii cu ape reziduale din gospodarii si curatare Conformitatea certificata de ARBAC: Cazuri de inundari cu ape reziduale notificate si rezolvate : - in mai putin de 48 de ore: 100% din incidente fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 95% - in mai mult de 48 de ore: 0% din incidente fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 5%
2009	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 13 / 23.10.2009 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu B5 – Eliminarea inundarii cu ape reziduale din gospodarii si curatare Conformitatea certificata de ARBAC: Cazuri de inundari cu ape reziduale notificate si rezolvate : - in mai putin de 48 de ore: 100% din incidente fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 95% - in mai mult de 48 de ore: 0% din incidente fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 5%
2010	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 20 / 26.10.2010 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B5 – Eliminarea inundarii cu ape reziduale din gospodarii si curatare Conformitatea certificata de AMRSP: Cazuri de inundari cu ape reziduale notificate si rezolvate : - in mai putin de 48 de ore: 100% din incidente fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 95% - in mai mult de 48 de ore: 0% din incidente fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 5%

2011	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 22/ 26.10.2011 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B5 – Eliminarea inundarii cu ape reziduale din gospodarii si curatare Conformitatea certificata de AMRSP: Cazuri de inundari cu ape reziduale notificate si rezolvate : - in mai putin de 48 de ore: 100% din incidente fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 95%; - in mai mult de 48 de ore: 0% din incidente fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 5%
------	---

(3) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu B5 (2011 – 2012)

Evaluarea Conformitatilor

In conformitate cu prevederile Contractului de Concesiune, ANB a predat, prin scrisoarea numarul 10054003/07.10.2011, Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B.5 – Eliminarea inundarii cu ape reziduale din gospodarii si curatare, impreuna cu baza de date in format electronic aferenta indicatorului si perioadei de evaluare.

Pentru Evaluarea Continuarii Conformitatii au fost luate in calcul toate notificarile privind inundarea gospodariilor cu ape reziduale , inregistrate in perioada 26.09.2010 – 25.09.2011 si tratate in Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii 28.09.2010 – 27.09.2011.

Prezentare Raport ANB :

Pentru Evaluarea Continuarii Conformitatii au fost luate in considerare toate cazurile de inundare cu apa reziduala din gospodarii si curatare si cazurile cu risc de extindere a inundarii.

Durata de rezolvare a fost calculate intre data/ora inregistrarii notificarilor si data/ora efectuarii curateniei datorate inundarii.

In perioada de evaluare au fost inregistrate un numar de 724 cazuri de inundari ale gospodariilor cu ape reziduale la care s-a constatat fie lipsa dispozitivelor de protectie contra refularii(clapet/vana antiretur), fie functionarea defectuoasa a acestora.

Toate aceste cazuri, desi constituiau motiv de Excludere Admisibila, au fost rezolvate in mai putin de 48 de ore

Ca urmare a evaluarii, realizata pe baza elementelor precizate mai sus, a rezultat conformitatea NS B5, valoarea realizata fiind de 100% solicitari rezolvate in mai putin de 48h fata de 95% cat prevede Standardul Obiectiv.

Total cazuri de inundari cu ape reziduale notificate			Excluderi Admisibile (EA)	Timpul de rezolvare	NS realizat				NSO	Nec. cu NSO
Numeric total	Tip client	Numeric/ tip client	Numeric		Numeric	Tip client	Nume ric	%	%	%
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
724	Gospodarii	679	0	≤48h	724	Gosp.	679	100	95	
	Agenti Economici	30				Ag.Ec.	30			
						Inst.pb	15			
				Institutie publica	15	>48h	0	Gosp.	0	
	Ag.Ec.	0								
	Inst.pb	0								

Verificari AMRSP

Verificarile sistematice ale registrelor Concesionarului au fost efectuate in perioadele februarie ,martie,august si septembrie 2011.

S-a verificat concordanta datelor transmise pe suport informatic in Raportul de Evaluare a Continuarii Conformitatii din data de 07.10.2011 cu Fisele de Interventie la cele 6 Centre Operationale.

Prin sondaj, s-au verificat fisele de interventie si s-a constatat ca in toate cazurile de inundari , cauza producerii acestor inundari este lipsa clapetelor contra refularii montate pe legaturile prevazute pentru golirea subsolurilor, ceea ce constituie motiv de excludere admisibila conform Contractului de Concesiune.

Excluderi Admisibile:

ANB nu a solicitat aprobarea unor evenimente, incidente care sa constituie motiv de Excludere Admisibila, cu toate ca cazurile inregistrate puteau fi considerate EA datorita lipsei dispozitivelor de protectie contra refurarii

Evaluare AMRSP

Pe baza verificarilor efectuate s-a calculat Nivelul de Serviciu B5 – Eliminarea inundarii cu ape reziduale din gospodarie si curatare, dupa cum urmeaza :

- Total cazuri de inundari cu ape reziduale notificate: **724**, din care:
 - 724 cazuri de inundari cu ape reziduale rezolvate in mai putin de 48 de ore;
 - 0 cazuri de inundare cu risc de extindere a inundarii.

Total cazuri de inundari cu ape reziduale notificate			Excluderi Admisibile (EA)	Timpul de rezolvare	NS realizat				NSO	Necof cu NSO			
Numeric total	Tip client	Numeric/ tip client	Numeric		Numeric	Tip client	Nume ric	%	%	%			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11			
724	Gospodarii	679	0	≤48h	724	Gosp.	679	100	95				
	Agenti Economici	30				Ag.Ec.	30						
						Inst.pub lice	15						
	Institutie publica	15		>48h	0	Gosp.	0	0	5				
						Ag.Ec.	0						
						Inst.pub lice	0						

S-a utilizat formula de calcul : $\text{col}(9) = [\text{col}(6) / \text{col}(1) - \text{col}(4)] * 100$

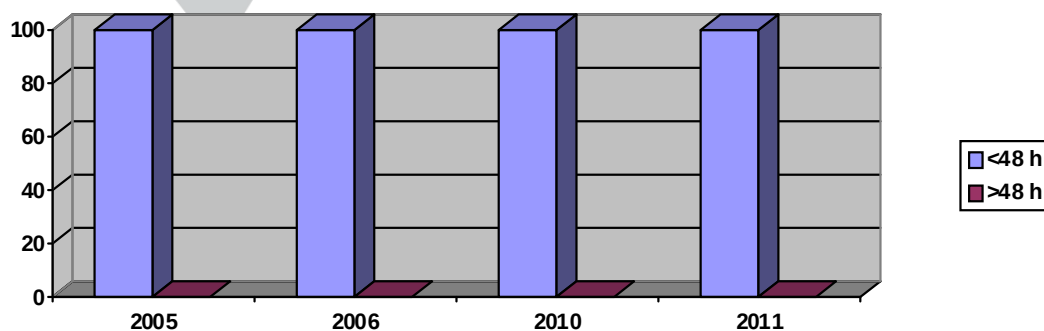
Din calcul a rezultat :

- ≤ 48 ore : $\text{col}(9) = [539 / 539 - 0] * 100 = 100$

II. Evaluarea NS B5 in anul 11 de Concesiune

In baza Raportului Anual al ANB pentru anul 11 de Concesiune ,pentru Nivelul de Serviciu B.5.s-au inregistrat urmatoarele valori ,conform tabelului rezumativ de mai jos :

Total cazuri de inundari cu ape reziduale notificate			Excluderi Admisibile (EA)	Timpul de rezolvare	NS realizat				NSO	Nec. cu NSO			
Numeric total	Tip client	Numeric/ tip client	Numeric		Numeric	Tip client	Nume ric	%	%	%			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11			
724	Gospodarii	636	0	≤48h	674	Gosp.	636	100	95				
	Agenti Economici	24				Ag.Ec.	24						
						Inst.pb	14						
	Institutie publica	14		>48h	0	Gosp.	0	0	5				
						Ag.Ec.	0						
						Inst.pb	0						

III. Evolutia Nivelului de Serviciu B5 - Eliminarea inundarii cu ape reziduale din gospodarie si curatare

Nivelul de Serviciu B6 - Caseta**I.PREVEDERI CONTRACTUALE**

Definitie	Debitul maxim de apa uzata pe care il poate transporta Caseta fara ca nivelul de deversare (pre plin) sa fie depasit.
Formula de calcul	$Q_{\max} B-B = 45,00 \text{ mc/s} \times 0,95 = 42,75 \text{ mc/s}$, unde: 45 = debitul maxim la plin prin sectiunea B-B in Nodul Hidrotehnic Popesti 0,95 = coeficientul de precizie al echipamentului de masura in conditiile de curgere din sectiunea de masura
Termen limita de conformitate	Primul Standard Obiectiv al Nivelului de Serviciu privind Caseta va fi stabilit in termen de 60 de zile dupa expirarea termenului prevazut la clauza 3.12.1, Concesionarul fiind tinut sa il atinga la Termul Limita de Conformitate stabilit conform procedurii de Partea a III-a Nivelele Serviciilor a Caietului de Sarcini, dupa o perioada de inregistrare de 12 luni. Cel de-al doilea Standard Obiectiv al Nivelului de Serviciu privind Caseta va fi stabilit in termen de 60 de zile dupa finalizarea Lucrarilor de Reabilitare, Concesionarul fiind tinut sa il atinga la Termenul Limita de Conformitate stabilit conform procedurii prevazuta de Partea a III-a Nivelele Serviciilor a Caietului de Sarcini, dupa o perioada de inregistrare de 12 luni.
Masurare	Pana la stabilirea NS01: Masuratori continue in NH Popesti ale debitului tranzitat prin Caseta coroborate cu masuratori a nivelului de deversare, dace exista. Prin corelarea informatiilor culese se va stabili debitul tranzitat prin Caseta pentru care nivelul de deversare a fost depasit. Dupa stabilirea SO1, SO2: Masuratori continue ale debitului tranzitat prin Caseta in punctele de control propuse de ANB si aprobate de AMRSP.
Monitorizare	Un registru tinut de Concesionar, cuprinzand detalii asupra realizarii Standardului de Baza. Registrul va include o baza de date detaliata si un tabel rezumativ. Inregistrarea bazei de date trebuie sa includa: - Identificarea punctelor de masura; - Data aparitiei deversarii; Tabelul rezumativ trebuie sa rezume date pentru fiecare an de raportare. Tabelul rezumativ va contine: - Numarul total de deversari pe perioada monitorizarii - Numarul deversarilor la un debit $< 42,75 \text{ mc/s}$ - Numarul deversarilor la un debit $\geq 42,75 \text{ mc/s}$
Excluderi Admisibile	Excluderile aprobate prin Actul Adicional nr. 7 la Contractul de Concesiune: - cresterea volumului infiltratiilor in Caseta fata de volumul infiltratiilor existente la data stabilirii Standardului de Baza al Nivelului de Serviciu privind Caseta – pana la Finalizarea Lucrarilor de Reabilitare; - depasirea intensitatii ploii de calcul avuta in vedere de Documentele Tehnice, dovedita prin scrisoare oficiala emisa de autoritatea competenta; - refuzul ANAR de a incheia sau de a respecta prevederile protocolului/ conventiei in baza caruia ANB sa poata utiliza Priza Ciurel pentru efectuarea lucrarilor de mentenanta si de curatire periodica a Casetei; - modificari ale structurii si/ sau regimului de functionare al Casetei impuse de buna functionare a Statiei de Epurare Glina, cu influenta directa asupra capacitatii de transport. Alte situatii ce nu au putut fi prevazute, dar care se incadreaza in principiul Excluderilor Admisibile, conform prevederilor CC, partea a III-a Nivele de Servicii.

Nivel Standard Obiectiv (NSO)	NSO1 (primul Standard Obiectiv al Nivelului de Serviciu privind Caseta – B6) reprezinta indicatorul de imbunatatire a capacitatii de transport a Casetei fata de Standardul de Baza, urmare a realizarii Masurilor Urgente (Eliminarea Blocajelor Majore, Descarcarea Casetei si Decolmatarea Casetei) si va fi stabilit in termen de 60 de zile dupa expirarea termenului de finalizare a Masurilor Urgente NSO2 (cel de-al doilea Standard Obiectiv al Nivelului de Serviciu privind Caseta – B6) reprezinta indicatorul de imbunatatire a capacitatii de transport a Casetei fata de Standardul de Baza, urmare a realizarii Lucrarilor de Reabilitare si va fi stabilit in termen de 60 de zile dupa finalizarea Lucrarilor de Reabilitare.
--------------------------------------	---

II. MONITORIZAREA SI EVALUAREA NIVELULUI DE SERVICIU B6

(1) Nivel Standard de Baza:

Nivel Standard de Baza (NSB)	Valoarea debitului maxim, 42,75 mc/s, rezultat in urma Studiului privind Caseta, in sectiunea NH Popesti, zona pragului devesor. - aprobat prin Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 11 / 26.09.2011
-------------------------------------	---

(2) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu B6

Conform Actului Adicional nr. 7 la Contractul de Concesiune aprobat prin H.C.G.M.B. nr. 70/28.04.2011, Standardul de Baza in legatura cu Nivelul de Serviciu privind Caseta se va aplica pana in momentul in care Concesionarul va indeplini Standardul Obiectiv al Nivelului de Serviciu privind Caseta.

Nivelul de Serviciu privind Caseta va avea doua Standarde Obiectiv stabilite de catre Parti la propunerea Concesionarului, prin acte aditionale la Contractul de Concesiune, ce vor reprezenta indicatori de imbunatatire a capacitatii de transport a Casetei fata de Standardul de Baza, urmare a Eliminarii Blocajelor Majore si Descarcarii Casetei- primul Standard Obiectiv al Nivelului de Serviciu privind Caseta si Finalizarii Lucrarilor de Reabilitare- cel de al doilea Standard Obiectiv al Nivelului de Serviciu privind Caseta.

Primul Standard Obiectiv al Nivelului de Serviciu privind Caseta va fi stabilit in termen de 60 de zile dupa finalizarea lucrarilor pentru Eliminarea Blocajelor Majore si Descarcarea Casetei

Cel de al doilea Standard Obiectiv al Nivelului de Serviciu privind Caseta va fi stabilit in termen de 60 de zile dupa Finalizarea Lucrarilor de Reabilitare, Concesionarul fiind tinut sa il atinga la Termenul Limita de Conformitate stabilit conform procedurii prevazuta de Partea a III-a „Nivelele Serviciilor” a Caietului de Sarcini, dupa o perioada de inregistrare de 12 luni.

III. Evolutia Nivelului de Serviciu B6

AMRSP a aprobat prin Decizia nr. 11/ 26.09.2011 Standardul de Baza pentru Nivelul de Serviciu B6, indicator nou introdus in Contractul de Concesiune prin Actul Adicional nr. 7.

Standardul de Baza pentru Nivelul de Serviciu B6 – Caseta, ce urmeaza a fi respectat de Concesionar, s-a stabilit pornind de la faptul ca sistemul hidrotehnic Caseta reprezinta un ansamblu complex de elemente constructive, iar evaluarea capacitatii functionale a sistemului trebuie sa fie facuta in sectiunea care cumuleaza toate debitele descarcate din sistemul de canalizare.

Singura sectiune care indeplineste aceasta conditie este situata la Nodul Hidrotehnic (NH) Popesti, unde capacitatea actuala de transport este de 45 mc/s, conform formulei:

$Q_{\max} B-B = 45,00 \text{ mc/s} \times 0,95 = 42,75 \text{ mc/s}$, unde:

45 = debitul maxim la plin prin sectiunea B-B in Nodul Hidrotehnic Popesti

0,95 = coeficientul de precizie al echipamentului de masura in conditiile de curgere din sectiunea de masura

Debitul mediu luat in calcul ($q = 45 \text{ mc/s}$) s-a obtinut pe baza debitelor maxime transportate in regim de curgere cu nivel liber avand sectiunea umoluta aproape complet in orice punct al tronsonului respectiv.

Numar deversari	Numar deversari la $Q \leq 42,75 \text{ mc/s}$	Numar deversari la $Q < 42,75 \text{ mc/s}$	NSB respectat (da/ nu)
1	2	3	4
0	0	0	da

Nivelul de Serviciu C1 - Bransamente contorizate ca procentaj din bransamente individuale sau comune mai multor Clienti, existente la Data Licitatiei

I. PREVEDERI CONTRACTUALE

(a) initiale:

Denumire	Clienti contorizati ca procentaj din total
Definitie	raportul dintre numarul de bransamente contorizate si numarul total de bransamente existent in baza de date a concesionarului
Formula de calcul	raportul dintre numarul de bransamente contorizate si numarul total de bransamente prin care ANB furnizeaza apa potabila clientilor, neluandu-se in considerare Excluderile Admisibile. $NSC1 = \frac{\text{numarul de bransamente contorizate}}{\text{numarul total de bransamente}} \times 100$
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
Perioada de Evaluare	- <u>Evaluarea Initiala</u> trebuie efectuata pentru o perioada de la inceputul concesiunii ce se incheie cu 75 de zile inainte de TLC. 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, care incepe la data de 17.11.2000 (data intrarii in efectivitate a Concesiunii) si se termina cu 75 de zile inainte de TLC (Perioada de Evaluare Initiala). 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. - <u>Continuarea Conformitatii</u> 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 imediat urmatoare ultimei zile a perioadei de evaluare. Predarea raportului de catre Concesionar si emiterea scrisorii de catre Autoritate se fac respectand aceleasi perioade ca la Evaluarea Initiala.
Masurare	Concesionarul inregistreaza si intocmeste rapoarte cu inregistrari ale numarului de bransamente contorizate precum si inregistrari ale facturilor.
Monitorizare	- Concesionarul tine evidenta tuturor bransamentelor intr-o baza de date, in care se regasesc informatii despre client, locatia bransamentului, seria contorului si alte informatii care fac posibila identificarea situatiei reale. De asemenea concesionarul realizeaza si un tabel rezumativ prin care evidentiaza valorile totale raportate. - Autoritatea de Reglementare Tehnica verifica inregistrarile din bazele de date ale tuturor categoriei de clienti, precum si informatiile suplimentare necesare evaluarii NS C1. De asemenea pentru o evaluare obiectiva se verifica si baza de date cu facturile emise.
Excluderi Admisibile	Contractul de Concesiune nu prevede nici un fel de incident sau eveniment care ar putea fi incadrat drept Excludere Admisibila.
Nivel Standard Obiectiv (NSO)	99 % din totalul bransamente trebuie sa fie contorizate, valoare trebuie atinsa de Concesionar la sfarsitul fiecarei perioade de Evaluare.

(b) Modificari ale prevederilor initiale ale Contractului de Concesiune

- HCGMB 69/2006 a aprobat strategia Primariei Municipiului Bucuresti de punere in conformitate cu Buna Practica Industriala si cu prevederile legislatiei specifice a retelelor de alimentare cu apa in avalul a 126 de statii de hidrofor (Rețele telescopice)

HCGMB nr.69/2006 prevede la art.7 faptul ca „Pana la finalizarea lucrarilor de punere in conformitate, S.C.

Apa Nova Bucuresti S.A. nu va putea fi penalizata pentru neindeplinirea Nivelelor de Servicii C1, A5, A7, A8 pentru neconformitati in legatura cu Retelele Telescopice acestea fiind considerate Excluderi Admise".

- **HCGMB 55/2009** au fost aprobate masurile de punere in conformitate cu prevederile legislatiei serviciului de alimentare cu apa si de canalizare a bransamentelor care alimenteaza mai multi utilizatori, realizate inainte de data incheierii Contractului de Concesiune cu privire la furnizarea de servicii de alimentare cu apa si canalizare pentru municipiul Bucuresti. Hotararea a fost adoptata luandu-se in considerare recomandarile Expertului Tehnic International, formulate in cadrul Raportului din 12.10.2008, referitor la disputa privind modalitatea de evaluare a NS A8.

Aceasta Hotarare este de fapt o extindere a HCGMB nr.69/2006 si pentru „contoarele comune”. Hotararea prevede la art.5 ca „pana la finalizarea lucrarilor de punere in conformitate a bransamentelor comune echipate cu contoare comune, vor fi considerate „Excluderi Admise”.

- **HCGMB nr.358/2009** prin care a fost aprobat Actul aditional nr.6 la Contractul de Concesiune. Conform Cap.V „Modificarea Partii a III-a – Nivelele serviciilor a caietului de Sarcini a Concesiunii, denumirea initiala a Nivelului de Serviciu C1 se inlocuieste cu „**bransamente contorizate ca procentaj din bransamente individuale sau comune mai multor Clienti, existente la Data Licitatiei**”.

II. MONITORIZAREA SI EVALUAREA NIVELULUI DE SERVICIU C1

(1) Nivel Standard de Baza:

Nivel Standard de Baza (NSB) respins	Prin Decizia nr. 33/28.11.2002 , Consiliul Executiv al ARBAC a respins valoarea propusa de ANB pentru Standardul de Baza (89,10%), motivul fiind necomunicarea de catre ANB, in termenul stabilit de Contractul de Concesiune, a informatiilor relevante pentru evaluarea Standardului de Baza.
Nivel Standard de Baza (NSB) aprobat	86,76% - aprobat prin Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 12/29.05.2003

(2) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu C1 (2003 – 2011)

An	Conformitatea NS C1
2003	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 32 / 28.10.2003 privind aprobarea Scrisorii de Respingere a Conformitatii Nivelului de Serviciu C1 – Clienti contorizati ca procentaj din total (procentul de conformitate a Nivelului de Serviciu C1 realizat in perioada de EIC este de 95,83%, fata de propunerea formulata de ANB (si prevederea contractuala) de 99%. La evaluarea conformitatii au fost considerate neconforme bransamentele necontorizate ale clientilor ce alimenteaza blocurile de locuinte independente din zona „retelelor telescopice” si a „contoarelor comune”)
2004	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 4 / 9.01.2004 privind aprobarea Scrisorii de Respingere a Conformitatii Nivelului de Serviciu C1 – Clienti contorizati ca procentaj din total (Respingerea s-a facut pentru lipsa de informatii necesare evaluarii si verificarii conformitatii)
	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 45/ 27.10.2004 privind aprobarea Scrisorii de Respingere a Conformitatii Nivelului de Serviciu C1 – Clienti contorizati ca procentaj din total. (ARBAC a decis ca procentul de conformitate a Nivelului de Serviciu C1 realizat in perioada a V-a de EIC este de 97,06%, fata de propunerea formulata de ANB (99,36%), fiind sub prevederea contractuala de 99%. La evaluarea conformitatii au fost considerate neconforme bransamentele necontorizate ale clientilor ce alimenteaza blocurile de locuinte independente din zona „retelelor telescopice” si a „contoarelor comune”)
2005	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 42 / 21.10.2005 privind aprobarea Scrisorii de Respingere a Conformitatii Nivelului de Serviciu C1 – clienti contorizati ca procentaj din total (Procentul de conformitate a Nivelului de Serviciu C1 – clienti contorizati ca procentaj din total evaluat de ARBAC este de 97,39 %, fata de valoarea propusa de ANB de 99,75%, fiind sub prevederea contractuala de 99%. La evaluarea conformitatii au fost considerate neconforme bransamentele necontorizate ale clientilor ce alimenteaza blocurile de locuinte independente din zona „retelelor telescopice” si a „contoarelor comune”)

2006	HCGMB nr. 69/2006 a aprobat strategia Primariei Municipiului Bucuresti de punere in conformitate cu Buna Practica Industriala si cu prevederile legislatiei specifice a retelelor de alimentare cu apa in avalul a 126 de statii de hidrofor (Retele telescopice) HCGMB nr. 69/2006 prevede la art.7 faptul ca „ <i>Pana la finalizarea lucrarilor de punere in conformitate, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. nu va putea fi penalizata pentru neindeplinirea Nivelului de Servicii C1, A5, A7, A8 pentru neconformitati in legatura cu Retelele Telescopice acestea fiind considerate Excluderi Admise</i> ”.
2006	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 30/26.10.2006 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C1 – clienti contorizati ca procentaj din total. Avand in vedere EA stabilite de art.7 din HCGMB nr.69/2006, procentul de conformitate a NS C1 evaluat de ARBAC este de 99,20 %
2007	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 27/26.10.2007 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C1 – clienti contorizati ca procentaj din total. Avand in vedere EA stabilite de art.7 din HCGMB nr.69/2006, procentul de conformitate a Nivelului de Serviciu C1 – clienti contorizati ca procentaj din total evaluat de ARBAC este de 99,44 %
2008	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 22 / 23.10.2008 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C1 – clienti contorizati ca procentaj din total. Avand in vedere EA stabilite de art. 7 din HCGMB nr. 69/2006, procentul de conformitate a Nivelului de Serviciu C1 – clienti contorizati ca procentaj din total evaluat de ARBAC este de 99,47 %
2009	HCGMB nr. 55/2009 a aprobat masurile de punere in conformitate cu prevederile legislatiei serviciului de alimentare cu apa si de canalizare a bransamentelor care alimenteaza mai multi utilizatori, realizate inainte de data incheierii Contractului de Concesiune cu privire la furnizarea de servicii de alimentare cu apa si canalizare pentru Municipiul Bucuresti. Articolul 5 al Hotararii prevede ca „ <i>pana la finalizarea lucrarilor de punere in conformitate a bransamentelor comune echipate cu contoare comune, vor fi considerate „Excluderi Admise”, neconformitati in legatura cu retelele telescopice si bransamente comune.</i> ”
2009	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 14 / 23.10.2009 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C1 – clienti contorizati ca procentaj din total. Avand in vedere EA stabilite de art. 7 din HCGMB nr. 69/2006 si art. 5 din HCGMB nr. 55 / 2009, procentul de conformitate a Nivelului de Serviciu C1 – clienti contorizati ca procentaj din total evaluat de ARBAC este de 99,99 %
2009	HCGMB nr. 358 / 3.11.2009 a aprobat Actul Adicional nr. 6 la Contractul de Concesiune. Actul Adicional nr. 6 a fost semnat de Partile Contractului de Concesiune la data de 14.12.2009. Conform Cap. V „Modificarea Partii a III a „Nivelele Serviciilor” a Caietului de Sarcini al Concesiunii, art. 3 „denumirea Nivelului de Serviciu „ <i>Clienti contorizati ca procentaj din total</i> ” se inlocuieste cu „bransamente contorizate ca procentaj din bransamente individuale sau comune mai multor Clienti, existente la Data Licitatiei”
2010	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 21 / 26.10.2010 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C1 – Bransamente contorizare ca procentaj din bransamente individuale sau comune mai multor clienti, existente la Data Licitatiei Avand in vedere EA stabilite de art.7 din HCGMB nr.69/2006 si art. 5 din HCGMB nr.55/2009, procentul de conformitate a Nivelului de Serviciu C1 – Bransamente contorizare ca procentaj din bransamente individuale sau comune mai multor clienti, existente la Data Licitatiei evaluat de AMRSP este de 99,98 %

(3) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu C1 (30.05.2011 – 30.05.2012)**(A) Evaluarea Continuarii Conformitatii pentru perioada 28.09.2010 ÷ 27.09.2011**

Tinand seama ca anul 7 a fost anul in care a fost constatata Conformitatea Initiala, iar dupa aceasta data in fiecare an s-a constatat Continuarea Conformitatii, pentru anul 11 de concesiune, conform Contractului de Concesiune, trebuia continuata conformitatea NS C1.

(a) Informatii prezentate de ANB

In cadrul raportului ANB, a fost inclusa o baza de date in format electronic, cu inregistrari ale tuturor utilizatorilor. Ulterior, ANB a transmis informatiile suplimentare la solicitarea AMRSP.

Informatiile transmise de ANB sunt urmatoarele:

numarul total de bransamente	116.884
numarul de bransamente contorizate	114.193
numarul de bransamente propuse ca Excluderi Admisibile de tipul EA1 (bransamente inchise)	2641
numarul de bransamente propuse ca Excluderi Admisibile de tipul EA4.2 (bransamente comune)	40
Nivel de Serviciu realizat	99,99%
Conformitate (conform Contractului de Concesiune)	99%

(b) Verificare si evaluare AMRSP**Verificarile efectuate**

Au fost verificate documentele transmise de ANB, atat in format electronic cat si pe suport hartie, in cadrul Raportului ECC. S-a realizat astfel verificarea bazei de date ce cuprind atat bransamentele (pe categorii de utilizatori – Casnici, Agenti Economici, Asociatii), dar si clientii deserviti de acestea.

S-a constatat ca ANB a evidenciat separat bransamentele care deservesc mai multi utilizatori si anume pentru cei din aria „contoarelor comune”. Toate aceste bransamente au fost incadrate in categoria Excluderi Admisibile, deoarece s-a tinut seama de prevederile HCGMB nr. 55/2009. Trebuie specificat faptul ca, fata de anii anteriori, bransamentele ce au deservit utilizatori din aria „retelelor telescopice” si cele care deservesc „platforme/complexe comerciale” nu se mai regasesc in bazele de date, intrucat acestea au fost solutionate pe parcursul perioadei de 12 luni de la ultima certificare.

Verificarile efectuate de AMRSP privesc respectarea prevederilor Contractului de Concesiune, a legislatiei de referinta a concesiunii, precum si cele specificate de HCGMB nr.69/2006 si HCGMB nr.55/2009.

Verificarile au urmarit respectarea de catre ANB a procentului de bransamente contorizate raportat la numarul total al acestora.

Informatiile prezentate de ANB pe suport informatic au fost structurate pe categorii de utilizatori (casnici, asociatii locatari, agenti economici) contorizati si necontorizati, existand pentru fiecare bransament informatii referitoare la seria contoarelor. De asemenea, ANB a prezentat in cadrul raportului un tabel rezumativ in care sunt prezentate tipurile si numarul de cazuri de Excluderi Admisibile pentru o serie de bransamente existente in baza de date a ANB.

Din informatiile culese de AMRSP, rezulta ca bransamentele comune care fac parte din anexa la HCGMB nr. 55/2009 au fost solutionate in totalitate pana in luna februarie 2011 (conform prevederilor HCGMB nr.55/2010 termenul de finalizare a fost de 2 ani de la adoptarea hotararii) fiind astfel puse in conformitate. Bransamentele comune incluse in baza de date la categoria EA se refera la bransamentele care pot fi solutionate printr-o alta Hotarare a CGMB, dar care se incadreaza in prevederile art.5 al HCGMB nr.55/2009.

Excluderile Admisibile

Contractul de Concesiune nu prevede nici un fel de Excluderi Admisibile (EA). Totusi, in baza prevederilor art.5 al HCGMB nr.55/2009), ANB a propus un numar total de 40 de EA, de tipul EA4.2 – bransamente comune.

Au mai fost propuse un numar de 2641 de cazuri de tipul EA1 – bransamente inchise.

Din cele 40 de excluderi propuse de tipul EA4.2, dupa verificarea acestora, au fost propuse spre aprobare un numar de 40, verificandu-se daca deservesc 2 sau mai multi utilizatori ce apartin unui imobil.

Analizand cazurile de tipul EA1 – bransamente inchise, s-a constatat ca acestea sunt inchise la cerere sau in urma refuzului repetat de plata a facturilor sau la cerere, propunandu-se spre aprobare numarul de 2641 de EA.

Evaluare AMRSP

Respectand prevederile art.5 din HCGMB nr. 55/2009, in care se mentioneaza ca raportarile pentru bransamentele din aria „contoarelor comune”, pana la punerea lor in conformitate, trebuiesc incadrate in categoria Excluderi Admise, dupa efectuarea verificarilor, si aprobarea Excluderilor Admisibile, respectand metodologia de calcul anterioara, a rezultat:

numarul total de bransamente ale clientilor	116884
numarul de bransamente contorizate ale clientilor	114193
Numar de EA 4.2 – bransamente comune aprobate ca EA	40
numar de EA1 - bransamente inchise aprobate ca EA	2641
total solicitari EA	2681
Conformitate (conform Contractului de Concesiune)	99%

Rezulta urmatoarea valoare a evaluarii NS C1:

$$NSC1 = \frac{114193}{116884 - (40 + 2641)} \times 100 = 99,99\%$$

Procentul de conformitate a Nivelului de Serviciu este de **99,99 %**, fiind peste valoarea prevazuta de Contractul de Concesiune: de **99%**

Avand in vedere reglementarile privind Excluderile Admisibile stabilite de art.5 din HCGMB nr.55/2009, respectand modalitatea anterioara de calcul a NS C1, in urma verificarilor si a evaluarii realizate de AMRSP, s-a constatat faptul ca procentul de conformitate realizat pentru Nivelul de Serviciu este de **99,99 %**, fiind peste prevederea contractuala de **99%**, constatandu-se astfel Continuuarea Conformitatii.

Tinand seama de aceste considerente, Consiliul Executiv al AMRSP a emis Decizia nr.23/26.10.2011 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii.

B. Raport anual pentru perioada 17.11.2010 ÷ 16.11.2011

(a) Informatii prezentate de ANB

In anul 11 de concesiune valoarea raportata de ANB a fost de **99,99%**, care reprezinta evaluarea pentru o perioada de 12 luni (17.11.2010 ÷ 16.11.2011), dar pentru numarul de bransamente inregistrat de la inceputul Concesiunii si pana la momentul evaluarii. Aceasta evaluare a fost facuta tinand seama Decizia Expertului Tehnic din 12.10.2008 cu privire la modalitatea de evaluare a NS A8.

(b) Verificari si evaluare AMRSP

Verificari efectuate:

Verificarile efectuate de AMRSP asupra informatiilor din cadrul raportului ANB au urmarit respectarea prevederilor CC si a legislatiei de referinta a concesiunii, dar si concluziile Expertului Tehnic din cadrul Deciziei din 12.10.2008, materializate prin HCGMB nr.55/2009 precum si cele ale HCGMB nr.69/2006.

Informatiile din Raportul Anual sunt urmatoarele:

numarul total de bransamente ale clientilor	118951
numarul de bransamente contorizate ale clientilor	115754
Numar de EA 4.2 – bransamente comune aprobate ca EA	39
numar de EA1 - bransamente inchise aprobate ca EA	2789
total solicitari EA	2828
Conformitate (conform Contractului de Concesiune)	99%

Constatari:

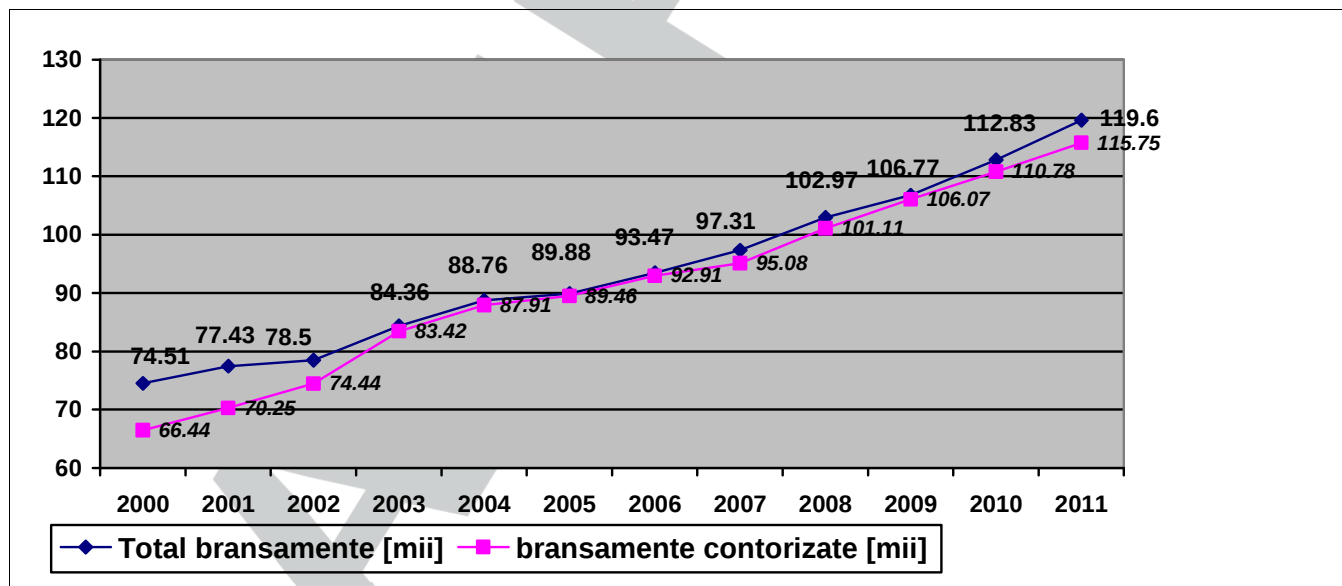
Respectand aceeasi procedura ca si cea efectuata de la evaluarea pentru Continuuarea Conformitatii, AMRSP a aprobat Excluderile Admisibile propuse rezultand astfel aceeasi valoare obtinuta de ANB pentru NS C1, respectiv 99,99%.

III. Evolutia Nivelului de Serviciu C1

Evolutia numarului de bransamente

An Concesiune	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Total Bransamente	74571	77434	78490	84360	88757	89878	93471	97314	102967	106776	112834	118591
Bransamente contorizate	66443	70248	74443	83415	87913	89462	92914	95078	101123	105067	110786	115754
Bransamente necontorizate	8120	7186	4047	945	844	416	557	2236	1844	1709	2048	2837

Nota: dupa anul 2006 sunt incluse si bransamentele din aria “retelelor telescopice” si a “contoarelor comune”, precum si numarul de bransamente inchise.



NIVELUL DE SERVICIU C2 - Timpul de realizare de noi bransamente la rețeaua de apă și racorduri la canalizare

I. PREVEDERI CONTRACTUALE

(a) initiale:

Definitie	timpul pentru a furniza noi bransamente la conducte de apă potabilă și/sau racorduri de canalizare.
Formula de calcul	stabilită pentru fiecare opțiune a clientului este: 5.1. pentru bransamente apă și/sau racorduri canal la care s-a solicitat proiectarea în maxim 3 săptămâni de la cerere $NS\ C2 = \frac{\text{Nr. proiecte realizate în maxim 3 sapt}}{\text{Nr. total de solicitări de proiecte}} \times 100$ 5.2. pentru bransamente apă și/sau racorduri canal executate în varianta "integral Concesionar" $NS\ C2 = \frac{\text{Nr. lucrări executate în maxim 3 luni}}{\text{Nr. total de lucrări executate de ANB - EA}} \times 100$ 5.3. pentru bransamente de apă și/sau racorduri canal pentru care s-a solicitat recepționarea lucrărilor de către ANB în cel mult 7 zile de la solicitare $NS\ C2 = \frac{\text{Nr. recepții efectuate în maxim 1 sapt}}{\text{Nr. total de solicitări de recepții}} \times 100$ Valoarea rezultată se compară cu Standardul Obiectiv. Dacă este mai mare se acordă conformitatea, dacă este mai mică se respinge iar procedura se repetă după o perioadă de 3 luni de remediere.
Termen limita de conformitate	sfârșitul anului 3 de concesiune - 17.11.2003, conform Contractului de Concesiune, partea a III-a Nivelele Serviciilor. 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. Termenul Limita de Conformitate la care s-a realizat conformitatea inițială a fost 17.08.2004, întrucât au existat mai multe respingeri ale Autorității de Reglementare Tehnică. Perioadele de evaluare a continuării conformității fiind între 28 iunie anul anterior și 27 iunie anul de raportare a fiecărui an.
Perioada de Evaluare	- <u>Evaluarea Inițială</u> trebuia efectuată pe o perioadă de 3 luni începând cu 27.06.2003 și până la data de 26.09.2003. Conform Contractului de Concesiune (art.1.2 Anexa III – Caietul de Sarcini), pentru solicitări de realizare a bransamentelor și/sau racordurilor înregistrate cu 3 luni înainte de perioada de soluționare, adică 27.03.2003 – 26.06.2003. Pe baza datelor înregistrate, Concesionarul trebuia 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. Datorită faptului că nu s-a realizat conformitatea inițială decât după mai multe evaluări, pentru Evaluarea Continuării Conformității se iau în calcul toate cererile potențialilor utilizatori privind timpul de realizare de noi bransamente de apă și/sau racorduri canalizare înregistrate în perioada 28.03 – 27.03 a anului de raportare și rezolvate în Perioada de Evaluare a Continuării Conformității 28.06 – 27.06 a anului de raportare. - <u>Continuarea Conformității</u> 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 termenele limita de la Evaluarea Inițială.
Masurare	Informațiile referitoare la solicitările de bransamente și racorduri. Se inspectează 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 tin de Concesionar in conformitate cu formatul aprobat de ARBAC prin Decizia nr.23/2003 modificat prin Decizia 41/2003. Rapoartele Concesionarului, pe baza carora se face evaluarea, contin si tabele rezumative a carei structura a fost aprobate prin Decizia ARBAC nr.23/2004. - Autoritatea de Reglementare Tehnica analizeaza rapoartele ANB si verifica inregistrările din baza de date. Verificarile urmaresc identificarea datei de inregistrare a solicitarii potentialului client, durata de realizare a proiectului de catre Concesionar, durata de realizare efectiva a lucrarii, datele receptiei. Verifica de asemenea informatiile din tabele rezumative, efecund apoi evaluarea NS C2.
Excluderi Admisibile	Contractul de Concesiune prevede o serie de Excluderi Admisibile, dupa cum urmeaza: <i>„O cerere pentru bransament/racord nu va fi luata in considerare pentru acest Nivel de Serviciu decat:</i> <i>In cazul bransamentelor de apa potabila:</i> - 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; <i>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:</i> - 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)”.
Nivel Standard Obiectiv (NSO)	este stabilit de prevederile Contractului de Concesiune in functie de cele doua variante de executie a lucrarilor prevazute in CC pentru care poate opta clientul si are urmatoarele valori: - 99 % din cazuri de executie a bransamentului rezolvate in maxim 3 luni de la cerere, intreaga activitate fiind desfasurata de catre Concesionar; - 99 % din cazuri de 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 terti (agenti economici decat Concesionarul). Aceste valori trebuie atinse de Concesionar la sfarsitul fiecarei perioade de Evaluare.

II. MONITORIZAREA SI EVALUAREA NIVELULUI DE SERVICIU C2**(1) Nivel Standard de Baza:**

Nivel Standard de Baza (NSB) aprobat	- 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 concesionar, SC Apa Nova Bucuresti SA, reprezentand raportul dintre solicitarile rezolvate in 3 luni si totalul solicitarilor. Valori aprobate prin Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 18/20.11.2002
---	---

(2) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu C2 (30.05.2003 – 30.05.2011)

An	Conformitatea NS C2
2003	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 33 / 28.10.2003 - privind aprobarea Scrisorii de Respingere a Conformitatii Nivelului de Serviciu C2 – Timpul de realizare de noi bransamente si/sau racorduri Prin Decizia nr. 33 / 28.10.2003, Consiliul Executiv al ARBAC a decis respingerea conformitatii Nivelului de Serviciu C2 - Timpul de realizare de noi bransamente si/sau racorduri, avand in vedere urmatoarele: - Procentul de conformitate realizat la Nivelul de Serviciu C2 este de 15 %, fata de prevederea contractuala de 99% - Calculul Nivelului de Serviciu C2 de catre ANB a fost eronat (cazurile de EA invocate nu se justifica in totalitate, o parte fiind considerate in mod eronat excluseri totale, fiind in fapt excluseri parțiale, iar Excluserile Admisibile invocate nu s-au prezentat detaliat, la solicitarea ARBAC si nu au fost propuse anterior perioadei de EIC spre a fi analizate si aprobate de ARBAC)
2004	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 34 / 21.07.2004 - privind propunerea de penalizare a S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru nerespectarea, in mod semnificativ, a prevederilor clauzei 28.9.2 din Contractul de Concesiune dintre Municipiul Bucuresti si S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., cu privire la informarea Agentiei de Reglementare a nivelelor de servicii Apa-Canal a municipiului Bucuresti, ARBAC, in legatura cu realizarea Nivelului de Serviciu C2 - Timpul de realizare de noi bransamente apa si/sau racorduri canalizare
2004	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 35 / 21.07.2004 - privind aprobarea Scrisorii de Respingere a Conformitatii Nivelului de Serviciu C2 – Timpul de realizare de noi bransamente si/sau racorduri Prin Decizia nr. 35 / 21.07.2004, Consiliul Executiv al ARBAC a respins conformitatea Nivelului de Serviciu – Timpul de realizare de noi bransamente si/sau racorduri, avand in vedere lipsa de informatie relevanta cu privire la evaluarea Conformitatii NS C2 in cea de a doua perioada de Evaluare Initiala a Conformitatii, datorata refuzului ANB de a transmite Raportul Initial de Conformitate pentru a doua perioada de Evaluare Initiala a Conformitatii.

2004	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 36 / 28.07.2004 - privind aprobarea Scrisorii de Respingere a Conformitatii Nivelului de Serviciu C2 – Timpul de realizare de noi bransamente si/sau racorduri pentru a treia perioada de Evaluare Initiala a Conformitatii Prin Decizia nr. 36 / 28.07.2004, Consiliul Executiv al ARBAC a decis respingerea Conformitatii Nivelului de Serviciu C2 – Timpul de realizare de noi bransamente si/sau racorduri, avand in vedere nerealizarea procentului de Conformitate de 99% stabilit de Contractul de Concesiune, in cea de a treia perioada de Evaluare Initiala a Conformitatii, in cazul optiunii clientilor de realizare a bransamentelor si/sau racordurilor “integral ANB”, aceste optiuni fiind majoritare
2004	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 37 / 28.07.2004 - privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C2 – Timpul de realizare de noi bransamente si/sau racorduri pentru a patra perioada de Evaluare Initiala a Conformitatii - Conformitatea realizata: - 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: - proiectare bransamente apa si / sau racorduri canal: 100 %, fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de 99% - receptie bransamente apa si / sau racorduri canal: nu au fost solicitari
2005	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 25 / 26.07.2005 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C2 – Timpul de realizare de noi bransamente apa si / sau racorduri la canal in prima perioada de Evaluare Continua a Conformitatii (ECC1) Conformitatea realizata: - Realizarea de noi legaturi (bransamente apa / racorduri canal) in decurs de 3 luni de la primirea cererii din partea clientului, intreaga activitate fiind desfasurata de Concesionar: 100% fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de 99% ; - Furnizarea de servicii de proiectare in 3 saptamani de la primirea cererii: 100% din totalul celor 366 cereri; - Inspectarea lucrarilor executate de antreprenorul clientului la 1 saptamana de la primirea solicitarii de receptie a lucrarilor: 100% din totalul celor 82 solicitari
2006	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 18/27.07.2006 – privind Aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C2 – Timpul de realizare de noi bransamente apa si/sau racorduri la canal in prima perioada de Evaluare Continua a Conformitatii Conformitatea realizata: - Realizarea de noi legaturi (bransamente apa / racorduri canal) in decurs de 3 luni de la primirea cererii din partea clientului, intreaga activitate fiind desfasurata de Concesionar: 100% fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de 99% ; - Furnizarea de servicii de proiectare in 3 saptamani de la primirea cererii: 100% din totalul celor 440 cereri; - Inspectarea lucrarilor executate de antreprenorul clientului la 1 saptamana de la primirea solicitarii de receptie a lucrarilor: 100% din totalul celor 125 solicitari.
2007	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 16/17.07.2007 - privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C2 – Timpul de realizare de noi bransamente apa si/ sau racorduri canal Conformitatea realizata: - Realizarea de noi legaturi (bransamente apa/ racorduri canal) in decurs de 3 luni de la primirea cererii din partea clientului, intreaga activitate fiind desfasurata de Concesionar: 100% fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de 99% - Furnizarea de servicii de proiectare in 3 saptamani de la primirea cererii: 100% din totalul celor 618 cereri - Inspectarea lucrarilor executate de antreprenorul clientului la 1 saptamana de la primirea solicitarii de receptie a lucrarilor: 100% din totalul celor 235 de solicitari

2008	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 8 / 23.07.2008 - privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C2 – Timpul de realizare de noi bransamente apa si/ sau racorduri canal Consiliul Executiv al ARBAC a decis certificarea conformitatii Nivelului de Serviciu C2 – Timpul de realizare de noi bransamente si/sau racorduri. Conformitatea realizata: 100 % , fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de 99%
2009	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 4 / 22.07.2009 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C2 – Timpul de realizare de noi bransamente apa si/ sau racorduri canal Consiliul Executiv al ARBAC a decis certificarea conformitatii Nivelului de Serviciu C2 – Timpul de realizare de noi bransamente si/sau racorduri. Conformitatea realizata: 100 % , fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de 99%
2009	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 9 / 15.07.2010 - privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C2 – Timpul de realizare de noi bransamente apa si/ sau racorduri canal Consiliul Executiv al AMRSP a decis certificarea conformitatii Nivelului de Serviciu C2 – Timpul de realizare de noi bransamente si/sau racorduri Conformitatea realizata: 100 % , fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de 99%
2010	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 9 / 15.07.2010 - privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C2 – Timpul de realizare de noi bransamente apa si/ sau racorduri canal Consiliul Executiv al AMRSP a decis certificarea conformitatii Nivelului de Serviciu C2 – Timpul de realizare de noi bransamente si/sau racorduri Conformitatea realizata: 100 % , fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de 99%

(3) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu C2 (30.05.2011 – 30.05.2012)

A. Evaluarea Continuarii Conformitatii (ECC) pentru perioada 28.06.2010 ÷ 27.06.2011

Tinand seama ca anul 2004 a fost anul in care a fost constatata Conformitatea Initiala, iar dupa aceasta data in fiecare an s-a constatat Continuarea Conformitatii, pentru anul 11 de concesiune, conform Contractului de Concesiune, trebuia continuata conformitatea NS C2.

(a) Informatii prezentate de ANB

Raportul pentru perioada de evaluare 28.06.2010 ÷ 27.06.2011, pe langa partea scrisa unde se regaseste modalitatea de evaluare impreuna cu un tabel rezumativ, cuprinde si o baza de date in format electronic.

Tipul solicitarii		Nr. total solicitari	Excluderi Admisibile	Interval de timp	NS realizat [%]	NSO [%]
Executie bransament si/sau racord cu ANB		52	14	< 3 luni	100	99
Executie bransament si/sau racord terti cu	Proiectare bransament si/sau racord de catre ANB	203	0	≤ 3 saptamani	100	99
	Receptie bransament si/sau racord de catre ANB	86	0	≤ 1 saptamana	100	99

Din tabelul rezumativ, rezulta ca dintr-un total de 255 solicitari de realizare de bransamente si racorduri:

- pentru 52 de cazuri, potentialul client a optat si pentru realizarea efectiva a lucrarilor de catre ANB;
- pentru 203 cazuri, dupa realizarea proiectelor de catre ANB, potentialul client a optat initial pentru realizarea efectiva a lucrarilor de catre terte persoane (persoane juridice abilitate pentru acest gen de lucrari).

Din totalul initial de 203 optiuni:

- pentru 86 cazuri s-a realizat si receptia lucrilor;

- pentru 13 cazuri nu s-a solicitat receptia lucrarilor, existand insa contract de consultanta semnat;
- pentru un numar de 104 solicitari s-au realizat numai proiecte – executia nefiind solicitata de catre potentialul client (din acestea pentru un numar de 5 s-a acordat insa aviz negativ).

(b) Verificari si evaluare AMRSP

Verificarile efectuate:

In urma verificarilor raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii, a informatiilor transmise de ANB, in format electronic, a copiilor dupa documentele obtinute, cat si a vizitelor efectuate in perioada de monitorizare si evaluare la Directia Dispecerat si Monitorizare, AMRSP a constatat existenta tuturor informatiilor care au condus la evaluarea obiectiva a NS C2.

Din baza de date transmise de ANB, cu scrisoarea nr.35377/05.07.2011, pentru Evaluarea Continuarii Conformitatii a NS C2, s-au selectat aleator un numar de 33 de dosare naveta, si s-au solicitat copii ale acestora de catre responsabilul NS C2 al AMRSP. Acestea au fost verificate si discutate la sediul ANB. Verificarea acestora s-a realizat pentru:

executia lucrarii cu ANB, cand s-au verificat un numar de 9 Dosare Naveta ale caror lucrari au fost finalizate prin realizarea lucrarii de catre echipe ale ANB si s-au obtinut fotocopii ale documente care atesta timpii de executie.

S-au verificat si un numar de 7 Excluderi Admisibile propuse de ANB (dintr-un total de 14) si anume:

- 4 excluderi de tipul C2-EA1, respectiv Autorizatii de Construire sau Avize Predare Amplasament neeliberate;
- 3 excluderi de tipul C2-EA14, respectiv „lucrare executata clandestin de catre client” si „renuntare client”;

Pentru toate aceste tipuri de EA, s-au solicitat in scris fotocopii ale documentelor care atesta aceste tipuri de excluderi. Fotocopiilor Dosarelor Naveta au intrat in posesia reprezentantului AMRSP.

Avand in vedere ca in urma verificarilor efectuate prin sondaj pentru un numar de 7 cazuri de EA din totalul celor 14 prezentate (ce reprezinta 50% din totalul cazurilor de EA prezentate), nu s-au constatat neconcordanțe între timpii raportati si datele de pe documente, se propune Consiliului Executiv al AMRSP aprobarea tuturor celor 14 Excluderi Admisibile propuse de ANB.

Pentru aceasta categorie se monitorizeaza durata de la primirea cererii de realizare a proiectului de la potentialul client si receptia lucrarii, care nu trebuie sa depaseasca 3 luni.

Nu s-au constatat neconcordanțe între datele raportate si documentele existente in dosare.

solicitari de receptie, cand s-au verificat un numar de 10 Dosare Naveta si s-au fotocopiat cererile de aviz tehnic si de realizare a proiectelor, precum si solicitarile de receptie impreuna cu procesul-verbal de receptie. Acestea sunt cazuri in care potentialul client a optat pentru realizarea lucrarilor cu terti – persoane juridice abilitate de catre ANB pentru realizare lucrari de executie a bransamentelor de apa si a racordurilor de canalizare. Mentionam ca doua din dosarele verificate se incadreaza in categoria lucrilor executate de terti dar nereceptionate datorita lipsei unei solicitari in acest sens.

Din totalul de **99** solicitari de executie a lucrarilor cu terti, pentru **86** din cazuri s-au inregistrat **solicitari de receptie**. S-au receptionat toate cele 86 de lucrari de bransamente apa si racorduri canal in cel mult o saptamana (5 zile lucratoare) de la solicitarea receptiei de catre client.

Pentru aceasta categorie se monitorizeaza perioada dintre solicitarea receptiei si receptia efectuata, care nu trebuie sa depaseasca 1 saptamana (5 zile lucratoare)

Nu s-au constatat neconcordanțe între datele raportate si documentele existente in dosare.

proiecte pentru care nu s-a mai solicitat executia, cand s-au verificat un numar de 7 Dosare Naveta si s-au obtinut copii de pe cererea avizului tehnic si de realizare a proiectului precum si adresa de instiintare catre petent prin care se aduce la cunostinta ca proiectul este finalizat. Exista un numar de 5 proiecte care au primit aviz negativ.

Pentru aceasta categorie se monitorizeaza perioada de realizare a proiectelor in maxim 15 zile de la solicitare.

Toate aceste copii ale Dosarelor Naveta au fost cerute la ANB prin scrisoarea AMRSP nr.562/06.07.2011, iar in data de 12.07.2011 si 20.07.2011 s-au verificat aceste dosare, in urma carora s-au semnat procesul verbal de catre reprezentantii AMRSP si ANB.

In cadrul acestei verificari, s-a constatat ca toate datele din baza de date transmisa la AMRSP, in legatura cu Evaluarea Continuarii Conformitatii pentru Nivelul de Serviciu C2, coincid cu cele din Dosarele Naveta verificate de responsabilul Nivelului de Serviciu C2.

S-au verificat si cele 24 de cazuri (13 solicitare de realizare a lucrilor cu ANB dar pentru care nu s-a obtinut Autorizatia de Construire si 11 cazuri la care s-a optat pentru executia cu terti, dar nu s-a solicitat receptie), care au fost reportate de ANB in perioada urmatoare evaluarii anterioare. S-a constatat ca pentru numai pentru 2 cazuri Autorizatia de Construire s-a obtinut mai tarziu iar pentru 1 caz nu s-a primit solicitare de receptie. Toate celelalte cazuri care fie au optat pentru executia cu ANB sau au solicitat receptii in urma executiilor cu terti, se incadreaza in prevederile Contractului de Concesiune.

Din verificarea numarului de **203 de solicitari ale potentialilor clienti care initial au solicitat proiecte, dar apoi fie au renuntat la executie fie au optat pentru executie lucrarilor cu terte persoane**, clientul platind doar contravaloarea avizului tehnic si implicit a proiectului, s-a constatat ca nu exista depasiri ale termenului contractual de realizare a proiectelor, cea mai lunga perioada pentru care s-a executat proiectul este de 14 zile calendaristice < 15 zile lucratoare cat prevede Contractul de Concesiune.

Se poate specifica ca din numarul total de 203 solicitari de proiecte, pentru 5 cazuri s-a acordat aviz negativ, 99 continuand executia proiectului cu terti, dar numai 86 au efectuat receptia (13 nu au inaintat cerere pentru receptia finala). Pentru un numar de 99 realizari de proiecte potentialii clienti au renuntat la executie.

Analiza Excluderilor Admisibile:

Din cele **255 de solicitari** la ANB de executie bransamente apa si/ sau racorduri canal, AMRSP a constatat:

- din numarul de **52** de solicitari de executie a bransamentelor de apa si/ sau a racordurilor de canal de catre ANB, **38** de cereri au fost executate integral cu ANB (executie, proiectare, receptie), in termenul de 3 luni de la solicitare.

Pentru celelalte 14 solicitari de proiecte care nu s-au finalizat, din motive independente de vointa ANB, s-a solicitat incadrare in categoria Excluderile Admise si aprobarea acestora. Aceste cazuri se impart in:

- **9** cazuri datorate neobtinerii Autorizatiei de Construire (7 cazuri)/Avizului Amplasament (2 cazuri), in perioada de evaluare - tip EA1, care se raporteaza la urmatoarea perioada de evaluare, intrucat termenele de executie depasesc perioada de evaluare curenta;
- 5 cazuri excluderi de tipul EA14 pentru Executie Clandestina (4 cazuri)/ Renuntare client (1 caz).

Din analiza celor 9 cazuri de EA de tipul EA1, a reiesit ca 7 cazuri sunt solicitate datorita neobtinerii Autorizatiei de Construire. Neobtinerea Autorizatiei de Construire, nu s-au datorat vreunei deficiente a ANB (ANB a depus documentatia, existand si taxa platita in sa se asteapta raspuns din partea autoritatilor locale).

Pentru 2 cazuri s-a solicitat excludere admisibila pentru neeliberarea avizului de amplasament, ce precede inceputul lucrarilor.

Tinand seama ca pentru cele 9 cazuri de neobtinere a Autorizatiei de Construire, nu a fost culpa din partea Concesionarului, AMRSP a considerat ca aceste cazuri constituie evenimente independente de vointa ANB, fapt pentru care a aprobat excluderii perioadei pana la implinirea celor 3 luni care ar fi dovedit finalizarea lucrarii din evaluare. Finalizarea lucrarilor va fi verificata in sa o data cu informatiile primite pentru raportul anual (asa cum s-a facut si pentru solicitarile asemanatoare din perioada anterioara).

Pentru 5 cazuri incadrate in categoria EA14 (4 cazuri datorate executiei clandestine a lucrarilor si 1 caz datorita renuntarii potentialului client), se propune aprobarea excluderii totale de la evaluare, nefiind culpa Concesionarului.

Evaluare AMRSP:

AMRSP, pe baza informatiilor primite de la ANB si a considerentelor de mai sus, a efectuat evaluarea NS C2 pe baza tipurilor de cerinte din Contractul de Concesiune, astfel:

- pentru bransamente apa si/sau racorduri canal la care s-a solicitat proiectarea in maxim 3 saptamani de la cerere dintr-un total de 255 solicitari de proiecte, s-au scazut 5 cazuri care au primit aviz negativ, rezultand ca s-au realizat un numar de **250** proiecte, conformitatea fiind de **100%**, fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de 99%;

$$\text{Conformitate NS C2} = \frac{\text{Nr. proiecte realizate in maxim 3 sept}}{\text{Nr. total de solicitari de proiecte}} \times 100 = \frac{250}{250} \times 100 = 100\%$$

- pentru bransamente apa si/sau racorduri canal executate in varianta "integral ANB", in mai putin de 3 luni de la solicitare s-au realizat efectiv 38 de cazuri (cele 38 de cazuri au ramas dupa aprobarea celor 14

propuneri de EA, totalul solicitarilor fiind de 52), conformitatea fiind de **100%**, fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de 99%;

$$\text{Conformitate NS C2} = \frac{\text{Nr. lucrari realizate in maxim 3 luni}}{\text{Nr. total de lucrari executate de ANB - EA}} \times 100 = \frac{38}{52 - 14} \times 100 = 100\%$$

- 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: **86** receptii realizate la termen din totalul de 99 de contracte de executie si de consultanta semnate (cele 86 de cazuri din 99 de clienti care au optat pentru executia lucrilor cu terti), conformitatea fiind de **100%**, fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de 99%.

$$\text{Conformitate NS C2} = \frac{\text{Nr. receptii efectuate in maxim 1 sapt}}{\text{Nr. total de solicitari de receptii}} \times 100 = \frac{86}{86} \times 100 = 100\%$$

In urma evaluarii datelor din Raportul ANB pentru perioada 28.03.2010 ÷ 27.03.2011 de inregistrare a solicitarilor si perioada 28.06.2010 ÷ 27.06.2011 de rezolvare, si a verificarilor efectuate, s-a constatat realizarea conformitatii in procent de 100% atat pentru lucrarile executate integral de ANB cat si pentru cele executate de terti si receptionate de ANB, inclusiv pentru realizarea de catre ANB a proiectelor. Valorile obtinute sunt peste cele din Contractul de Concesiune de 99%.

In consecinta, Consiliul Executiv al AMRSP a emis Decizia nr.7/22.07.2011 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii pentru Nivelul de Serviciu C2 – Timpul de realizare de noi bransamente apa si/ sau racorduri canalizare.

B. Raport anual pentru perioada 17.11.2010 ÷ 16.11.2011

(a) Informatii prezentate de SC Apa Nova Bucuresti SA

Informatiile transmise de ANB, in cadrul tabelului rezumativ al Raportului pentru anul 2011, sunt urmatoarele:

Tipul solicitarii		Nr. total solicitari	Excluderi Admisibile	Interval de timp	NS realizat [%]	NSO [%]
Executie bransament si/sau racord cu ANB		54	14	< 3 luni	100	99
Executie bransament si/sau racord cu terti	Proiectare bransament si/sau racord ce catre ANB	220	0	≤ 3 saptamani	100	99
	Receptie bransament si/sau racord de catre ANB	97	0	≤ 1 saptamana	100	99

(b) Verificari si evaluare AMPSP

Verificari efectuate:

Verificarile au aratat ca informatiile prezentate de ANB sunt conform cu formatele aprobate de Autoritatea de Reglementare, fiind in aceeasi structura cu informatiile transmise in perioada de evaluare.

Dupa analizarea informatiilor raportate de ANB in cadrul raportului pentru anul 2011, a rezultat ca:

- pentru bransamente apa si/sau racorduri canal la care s-a solicitat proiectarea in maxim 3 saptamani de la cerere s-au realizat un numar de **220** proiecte realizate la termen – in maxim 3 saptamani de la solicitare. Dintre cele 220 proiecte, pentru un numar de 34 s-a optat pentru executie de catre ANB. Pentru un numar de 97 de lucrari executate cu terti s-a realizat receptia la terminarea lucrarilor – in maxim 1 saptamana de la solicitare. Valoarea obtinuta dupa evaluare a fost de **100%**.

- pentru bransamente apa si/sau racorduri canal executate in varianta “integral ANB”, in mai putin de 3 luni de la solicitare s-au realizat realizat **40** de cazuri ramase dupa aprobarea a 14 cazuri de EA, (totalul solicitarilor fiind de 54). S-a obtinut astfel o valoare de **100%**.

- 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, s-au realizat un numar de 97 receptii realizate in maxim 7 zile

de la solicitare. Valoarea obtinuta a fost de **100%**.

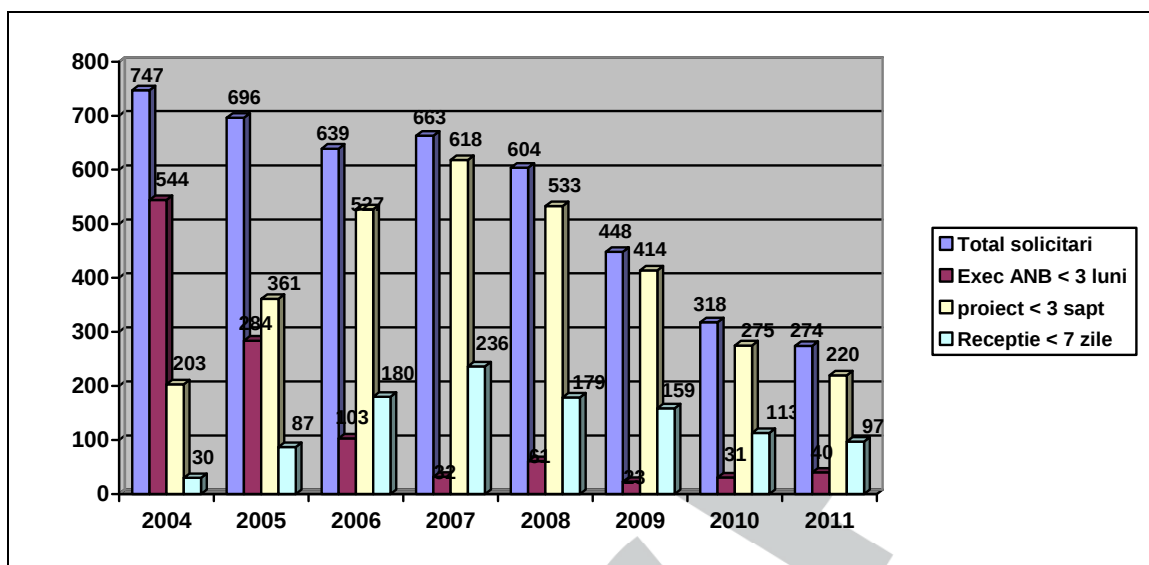
Constatari:

In urma evaluarii datelor din Raportul ANB si verificarilor efectuate, s-a constatat obtinerea unor valori ale NS de 100% atat pentru lucrarile executate integral de ANB cat si pentru cele executate de terti si receptionate de ANB.

Valorile obtinute pentru anul 11 de concesiune sunt peste valoarea de 99% specificata de Contractul de Concesiune pentru Standard Obiectiv.

III. Evolutia Nivelului de Serviciu C2

An contractual	Tip solicitare		Valoare numerica
2004	Total solicitari		747
	Executie br./ rau integral ANB < 3 luni		544
	Executie br / rac cu terti	Proiect < 3 sapt	203
		Receptie < 7 zile	30
2005	Total solicitari		696
	Executie br./ rau integral ANB < 3 luni		284
	Executie br / rac cu terti	Proiect < 3 sapt	361
		Receptie < 7 zile	87
2006	Total solicitari		639
	Executie br./ rau integral ANB < 3 luni		103
	Executie br / rac cu terti	Proiect < 3 sapt	527
		Receptie < 7 zile	180
2007	Total solicitari		663
	Executie br./ rau integral ANB < 3 luni		32
	Executie br / rac cu terti	Proiect < 3 sapt	618
		Receptie < 7 zile	236
2008	Total solicitari		604
	Executie br./ rau integral ANB < 3 luni		61
	Executie br / rac cu terti	Proiect < 3 sapt	533
		Receptie < 7 zile	179
2009	Total solicitari		448
	Executie br./ rau integral ANB < 3 luni		23
	Executie br / rac cu terti	Proiect < 3 sapt	414
		Receptie < 7 zile	159
2010	Total solicitari		318
	Executie br./ rau integral ANB < 3 luni		31
	Executie br / rac cu terti	Proiect < 3 sapt	275
		Receptie < 7 zile	113
2011	Total solicitari		274
	Executie br./ rac integral ANB < 3 luni		40
	Executie br / rac cu terti	Proiect < 3 sapt	220
		Receptie < 7 zile	97



NIVELUL DE SERVICIU C3 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea

I. PREVEDERI CONTRACTUALE

Definitie	Timpul pentru analiza si solutionarea solicitarilor de informatii privind facturarea.
Formula de calcul	Reprezinta raportul dintre numarul de intrebari tratate in maxim 5 zile si numarul total de solicitari privind facturarea inregistrate la Concesionar. $NSC3 = \frac{\text{Numarul total de intrebari tratate } \leq 5 \text{ zile}}{\text{Numarul total de intrabari privind facturarea}} \times 100$ 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	Conform Contractului de Concesiune, partea a III-a Nivelele Serviciilor, primul Termen Limita de Conformitate este anul 3 de concesiune (17.11.2003). 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	- <u>Evaluarea Initiala</u> trebuie efectuata intr-o perioada de 2 luni incepand cu 27.07.2003 si pana la data de 26.09.2003. 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. - <u>Continuarea Conformitatii</u> 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.
Masurare	Concesionarul inregistreaza solicitari de informatii privind facturarea intr-un registru ce cuprinde detalii asupra tuturor solicitarilor. De asemenea intocmeste rapoarte cu inregistrari ale numarului de solicitari de informatii privind facturarea.
Monitorizare	- Concesionarul inregistreaza solicitarile de informatii privind facturarea, creind astfel o baza de date din care se identifica printre altele: data reclamatiei, natura reclamatiei, data la care se trimite raspunsul precum si responsabilul care a intocmit raspunsul. Daca pentru de o serie de solicitari ale clientilor este posibil de a se acorda un raspuns imediat (cu durata de raspuns zero) acesta nu se mai inregistreaza in baza de date. Pentru un raspuns in mai mult de 20 de zile clientilor li se poate oferi rabat. Inregistrarile din baza de date se tin de Concesionar in conformitate cu formatul aprobat de ARBAC prin Decizia nr.24/2003. Rapoartele Concesionarului, pe baza carora se face evaluarea, contin si tabele rezumative a carei structura a fost aprobata prin Decizia ARBAC nr.24/2004. - Autoritatea de Reglementare Tehnica analizeaza registrul cu detalii asupra solicitarilor de informatii privind facturarea, ce cuprind si bazele de date, precum si rapoartele ANB. Verificarile urmaresc identificarea datei de inregistrare a solicitarii, subiectul solicitarii precum si data care a fost inregistrata de Concesionar pentru expedierea raspunsului precum si detalii ale actiunilor intreprinse pentru solutionare. Verifica de asemenea informatiile din tabele rezumative, efectuand apoi evaluarea NS C3.

Excluderi Admisibile	Contractul de Concesiune nu prevede nici un fel de incident sau eveniment ce s-ar putea produce independent de vointa Concesionarului si care ar putea fi incadrat drept Excludere Admisibila.
Nivel Standard Obiectiv (NSO)	minim 90 % din raspunsurile la intrebarile clientilor privind facturarea trebuie expediate prin posta in maxim 5 zile lucratoare de la inregistrarea solicitarii. Aceasta valoare trebuie atinsa de Concesionar la sfarsitul fiecarei perioade de Evaluare.

II. MONITORIZAREA SI EVALUAREA NIVELULUI DE SERVICIU C3

(1) Nivel Standard de Baza:

Nivel Standard de Baza (NSB) aprobat	- aprobat prin Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 19/20.11.2002: - 30% din raspunsuri expediate prin posta in mai putin de 5 zile ; - 70% din raspunsuri expediate prin posta in mai mult de 5 zile ;
---	--

(2) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu C3 (2003 – 2011)

An	Conformitatea NS C3
2003	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 34/2003 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C3 – Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea Conformitatea certificata de ARBAC: 99.86%
2004	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 41/27.10.2004 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C3 – Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea Conformitatea certificata de ARBAC: 99.7 %
2005	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 43/21.10.2005 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C3 – Timp pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea Conformitatea certificata de ARBAC: 99.9 %
2006	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 31/26.10.2006 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C3 – Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea Conformitatea certificata de ARBAC: 98.52 %
2006	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 31/26.10.2006 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C3 – Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea Conformitatea certificata de ARBAC: 98.52 %
2007	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 28/26.10.2007 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C3 – Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea Conformitatea certificata de ARBAC: 98,91 %.
2008	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 23/23.10.2008 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C3 – Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea Conformitatea certificata de ARBAC: 99,49 %
2009	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 15/23.10.2009 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C3 – Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea Conformitatea certificata de ARBAC: 99,26
2010	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 22/26.10.2010 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C3 – Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea Conformitatea certificata de AMRSP: 100 %

(3) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu C3 (30.05.2011 – 30.05.2012)**(A) Evaluarea Continuarii Conformitatii pentru perioada 28.09.2010 ÷ 27.09.2011**

Tinand seama ca anul 3 a fost anul in care a fost constatata Conformitatea Initiala, iar dupa aceasta data in fiecare an s-a constatat Continuarea Conformitatii, pentru anul 11 de concesiune, conform Contractului de Concesiune, trebuia continuata conformitatea NS C3.

(a) Informatii prezentate de ANB

In cadrul Raportului ECC, transmis de SC Apa Nova Bucuresti SA (ANB) cu scrisoarea nr.10054003/07.10.2011, a fost inclusa o baza de date in format electronic, cu inregistrari ale tuturor solicitarilor de informatii/ reclamatii privind facturarea.

Informatiile transmise de ANB, pentru perioada **23.09.2010 – 22.09.2011**, sunt urmatoarele:

Numarul total de intrabari privind facturarea	304
Numarul total de intrebari tratate ≤ 3 zile	215
Numarul total de intrebari tratate intre 3 ÷ 5 zile	89
Numarul total de intrebari tratate intre ≤ 5 zile	304
Numarul total de intrebari tratate intre 5 ÷ 10 zile	0
Nivel de Serviciu realizat	100%
Nivel Standard Obiectiv prevazut de CC.	90%

(b) Verificari si evaluare AMRSP**Verificarile efectuate :**

Au fost verificate documentele si informatiile in format electronic transmise de ANB in cadrul Raportului ECC.

AMRSP a constatat ca registrul cu inregistrările bazelor de date, precum si formatul tabelului rezumativ sunt conforme cu cele stabilite prin Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 24/2003 si Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 24/2004. Au fost luate in considerare si informatiile transmise de ANB cu ocazia rapoartului anual, precum si cele din perioada in care reprezentantul AMRSP a efectuat inspectii la ANB.

In cadrul verificarilor informatiilor continute in baza de date, AMRSP a reusit sa identifice “natura problemei” continuta in solicitarile clientilor care au fost cuprinse in inregistrările bazei de date aferente Nivelului de Serviciu C3.

Dintre solicitarile utilizatorilor: 291 se refera la intrebari privind soldul existent (marea majoritate sunt societati comerciale), 2 cazuri au fost cu solicitari de stabilire a consumului, 3 solicitari au fost legate de tarif, 7 solicitari s-au referit la factura (penalitati) iar 2 solicitari se refera la probleme legate de factura.

Din baza de date transmisa de ANB s-au selectat aleator cateva inregistrari care s-au verificat la ANB - Directia Dispecerat si Monitorizare. Verificarea s-a realizat in modul urmator:

- s-a inregistrat verificarea in baza de date ANB a Nivelului de Serviciu;
- s-a verificat durata raspunsului scris trimis clientilor;
- s-au verificat raspunsurile date clientilor pentru a constata daca respectivele solicitari se incadreaza in valorile impuse prin Contractul de Concesiune.

Intrucat pentru toate solicitarile s-au oferit raspunsuri si informatii scrise, toate au fost luate in calcul la evaluarea acestui Nivel de Serviciu, verificandu-se data de intrare a solicitarilor la ANB, cat si data de iesire a raspunsurilor catre clienti.

La verificarea efectuata de AMRSP in baza de date, s-a constatat ca, fata de anii trecuti, nu au fost inregistrate cazuri cu durata de raspuns 0 zile. Petentilor li s-au oferit documente scrise de la „biroul clienti” al ANB, la solicitarile acestora.

Din verificari s-a constatat ca pentru nici o solicitare nu s-a depasit perioada de raspuns de maxim 5 zile, pentru care se acorda neconformitati.

Verificarile facute de catre AMRSP au condus la aceleasi valori ca cele raportate de ANB, calculul conformitatii aratand astfel:

Numarul total de intrabari privind facturarea	304
Numarul total de intrebari tratate ≤ 3 zile	215
Numarul total de intrebari tratate intre 3 ÷ 5 zile	89
Numarul total de intrebari tratate intre ≤ 5 zile	304
Numarul total de intrebari tratate intre 5 ÷ 10 zile	0

Evaluare AMRSP

În urma evaluării informațiilor primite de la ANB și culese de AMRSP în cadrul inspecțiilor periodice, ținând seama de prevederile Deciziei Consiliului Executiv al ARBAC nr. 34 / 2003, rezultatul evaluării este următorul:

$$NSC3 = \frac{\text{Numarul total de intrebari tratate } \leq 5 \text{ zile}}{\text{Numarul total de intrabari privind facturarea}} \times 100 = \frac{304}{304} \times 100 = 100\%$$

Nivel Standard Obiectiv prevazut de Contractul de Concesiune: **90%**.

Respectând modalitatea de calcul a NS C3 prevazută în Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr.19/2002 - de aprobare a Nivelului Standardului de Baza aferent Nivelului de Serviciu C3, AMRSP a verificat rezultatele evaluării ANB, rezultând faptul că s-a realizat conformitatea în procent de **100 %**, față de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **90%**.

În concluzie Consiliului Executiv al AMRSP a emis Decizia nr.24/26.10.2011 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuării Conformității a Nivelului de Serviciu C3.

Analiza EA:

ANB nu a prezentat la AMRSP nici un eveniment care ar fi putut fi inclus în categoria Excluserilor Admisibile.

(B) Raport anual pentru perioada 17.11.2010 ÷ 16.11.2011

(a) Informații prezentate de ANB

În anul 11 de concesiune valoarea raportată de ANB a fost de **100%**. (În tabelul de la cap.III, este prezentată evoluția NS A2 pentru fiecare an al concesiunii din cei derulați.) Valorile raportate de ANB în cadrul Raportului anual pentru anul 11 de Concesiune sunt:

Numarul total de intrabari privind facturarea	306
Numarul total de intrebari tratate ≤ 3 zile	212
Numarul total de intrebari tratate între 3 ÷ 5 zile	94
Numarul total de intrebari tratate între ≤ 5 zile	306
Numarul total de intrebari tratate între 5 ÷ 10 zile	0

Valoarea Nivelului de Serviciu realizat de ANB este de 100%.

Verificarile efectuate:

În urma analizării informațiilor transmise de către ANB, atât cele din Raportul pentru ECC cât și cele din cadrul Raportului Anual, s-a constatat că ele corespund din punct de vedere al formatului de prezentare cu cerințele ARBAC reglementate prin Decizia nr.24/2003 – privind aprobarea formatului bazei de date și prin Decizia nr.24/2004 – privind formatul înregistrărilor tabelului rezumativ.

Informațiile continute în baza de date și în tabelul rezumativ, atât pentru perioada ECC, dar și pentru anul 11 contractual, au fost suficiente și relevante, ceea ce a permis o evaluare rezonabilă a NS C3.

La verificările în baza de date ANB, AMRSP a reușit să identifice “natura problemei” continuată în solicitările clienților care au fost cuprinse în înregistrările bazei de date a NS C3. Cele 306 de solicitări privind facturarea se împart în:

- 291 pentru întrebări privind confirmarea soldului existent;
- 1 problemă legată de factură;
- 2 referitor la stabilirea consum;
- 3 pentru tariful practicat;
- 9 pentru valoarea facturilor.

Din baza de date transmisă de ANB s-au selectat aleator câteva înregistrări care s-au verificat la sediul ANB – Direcția Dispecerat și monitorizare. Verificarea s-a realizat în modul următor:

- s-a înregistrat verificarea în baza de date ANB a Nivelului de Serviciu;
- s-a verificat durata răspunsului scris trimis clienților;
- s-au verificat răspunsurile date clienților pentru a constata dacă respectivele solicitări se încadrează în Nivelul de Serviciu;
- s-au solicitat și obținut copii după răspunsuri adresate petenților.

Întrucât pentru toate solicitările s-au oferit răspunsuri și informații scrise, toate au fost luate în calcul la acest NS, verificându-se data de intrare a solicitărilor la ANB, cât și data de ieșire a răspunsurilor către clienți.

La verificarea efectuată de AMRSP în baza de date, s-a constatat că, față de anii trecuți, nu au fost

inregistrare cazuri cu durata de raspuns 0 zile. Petentilor li s-au oferit documente scrise, la solicitarile acestora de la „biroul clienti” al ANB.

Din verificari s-a constatat ca nu s-a depasit perioada de raspuns de maxim 5 zile, pentru care se acorda neconformitati.

Verificarile facute de catre AMRSP au condus la aceleasi valori ca cele raportate de ANB, calculul conformitatii confirmand rezultatul propus de ANB de 100%.

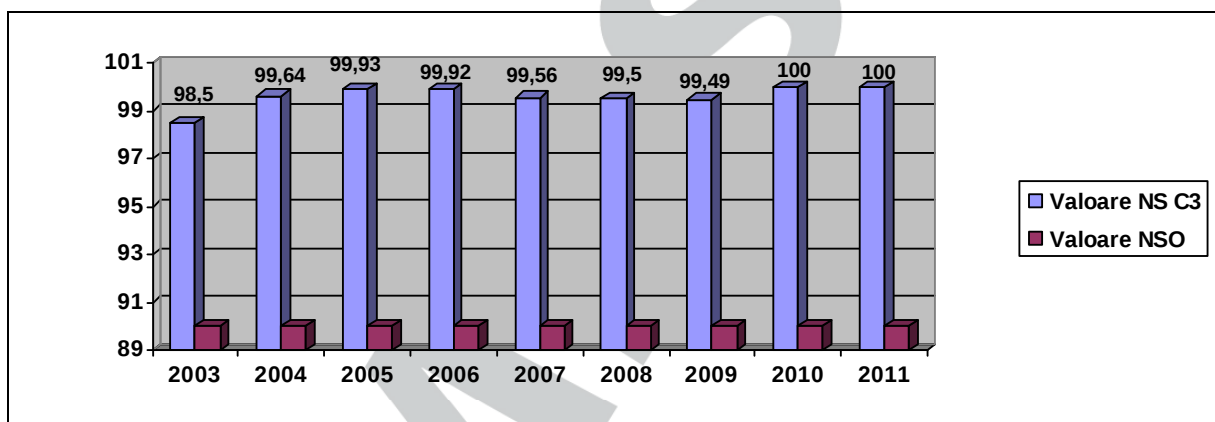
Rezulta astfel ca ANB si-a respectat obligatiile contractuale in ceea ce priveste indeplinirea conformitatii emitand in consecinta Decizia Consiliului Executiv nr.24/26.10.2011 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii NS C3.

Excluderi Admisibile:

Pentru Nivelul de Serviciu C3 nu au existat evenimente care sa constituie motive de Excluderi Admisibile, de fapt nici Contractul de Concesiune nu prevede vreun incident care poate fi incadrat in aceasta categorie.

III. Evolutia Nivelului de Serviciu C3

	NSO	17 nov 2003	17 nov 2004	17 Nov 2005	17 Nov 2006	17 Nov 2007	17 Nov 2008	17 Nov 2009	17 Nov 2010	17 Nov 2011
Valoare NS C3	90%	98,5%	99,64%	99,93%	99,92%	99,56%	99,50%	99,49%	100%	100%



Nivelul de Serviciu C4 - Timp pentru tratarea reclamatilor scrise**I. PREVEDERI CONTRACTUALE**

Definitie	Timpul pentru tratarea reclamatilor scrise
Formula de calcul	Raportul dintre numarul de raspunsuri la reclamatii scrise expediate prin posta in mai putin de 10 zile lucratoare si numarul total de reclamatii scrise inregistrate la ANB in perioada de evaluare. $NSC4 = \frac{\text{Nr. de raspunsuri exped. prin posta in } < 10 \text{ zile}}{\text{Nr. total de reclamatii scrise}} \times 100$
Termen limita de conformitate	Primul Termen Limita de Conformitate este anul 3 de concesiune (17.11.2003) conform Contractului de Concesiune, partea a III-a Nivele de Servicii. 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	- <u>Evaluarea Initiala</u> trebuie efectuata pe o perioada de 2 luni incepand cu 27.07.2003 si pana la data de 26.09.2003. 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. - <u>Continuarea Conformitatii</u> 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
Masurare	Concesionarul inregistreaza toate reclamatii scrise si intocmeste un registru specific acestui Nivel de Serviciu.
Monitorizare	- Concesionarul inregistreaza si intocmeste un registru detaliat asupra tuturor reclamatilor scrise inregistrate la SC ANB SA. Registrul trebuie sa includa o baza de date detaliata si un tabel rezumativ. Baza de date trebuie sa includa data reclamatiei, natura reclamatiei, data la care reclamatia a primit raspuns si numele persoanei care raspunde reclamatiei. Informatiile din tabelele rezumative trebuie sa includa numarul total de reclamatii scrise primite si numarul de reclamatii la care s-a raspuns, defalcate pe timpi de raspuns (in mai putin de 5 zile, in mai putin de 10 zile, in mai putin de 20 zile si peste 20 de zile). Numarul de zile se refera la zile lucratoare. Inregistrările din baza de date se tin de catre concesionar in conformitate cu formatul aprobat de ARBAC prin Decizia nr. 25/2003. Rapoartele concesionarului, pe baza carora se face evaluarea, contin tabelele rezumative a caror structura a fost aprobata prin Decizia ARBAC nr. 25/2004. - Autoritatea de Reglementare Tehnica analizeaza rapoartele Concesionarului si verifica inregistrările din baza de date. Verificarile urmaresc identificarea reclamatilor scrise primite, natura reclamatilor si respectarea termenului de raspuns. Informatiile sunt stocate, cumulate si transmise anual Autoritatii de Reglementare Tehnica, dar pe masura ce sunt inregistrate sunt verificate periodic prin sondaj de catre aceasta.

Excluderi Admisibile	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)	Raspunsuri expediate prin posta: in maxim 10 zile lucratoare in 90% din cazuri, valoare ce trebuie atinsa de Concesionar la sfarsitul perioadei de Evaluare. Concesionarul trebuie sa ia toate masurile ca, pentru cel putin 90% din numarul total de sesizari scrise existente in baza de date, raspunsurile sa fie transmise in mai putin de 10 zile lucratoare.

II. MONITORIZAREA SI EVALUAREA NIVELULUI DE SERVICIU C4

(1) Nivel Standard de Baza:

Nivel Standard de Baza (NSB)	Aprobat prin Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 20/20.11.2002: - 30% din raspunsuri expediate prin posta in mai putin de 10 zile - 70% din raspunsuri expediate prin posta in mai mult de 10 zile reprezentand raportul dintre numarul de reclamatii scrise expediate prin posta in mai putin de 10 zile si numarul total de reclamatii scrise inregistrate la ANB.
-------------------------------------	--

(2) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu C4 (2003 – 2011)

An	Conformitatea NS C4
2003	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 35 / 28.10.2003 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatilor scrise Conformitatea certificata de ARBAC: 97,50 %
2004	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 25 / 25.03.2004 privind aprobarea formatului tabelului rezumativ pentru Nivelul de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatilor scrise Conformitatea certificata de ARBAC: 96,55 %
2005	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 44 / 21.10.2005 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatilor scrise Conformitatea certificata de ARBAC: 96,93 %
2006	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 32/26.10.2006 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatilor scrise Conformitatea certificata de ARBAC: 94,97 %
2007	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 29/26.10.2007 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatilor scrise Conformitatea certificata de ARBAC: 96,62 %
2008	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 17 / 23.10.2008 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatilor scrise Conformitatea certificata de ARBAC: 98,37 %
2009	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 16 / 23.10.2009 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatilor scrise Conformitatea certificata de ARBAC: 99,61 %
2010	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 23 / 26.10.2010 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatilor scrise Conformitatea certificata de AMRSP: 99,55 %
2011	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 25/26.10.2011 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatilor scrise Conformitatea certificata de AMRSP: 99,50 %

(3) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu C4 (30.05.2011 – 30.05.2012)

(a) Evaluarea Continuarii Conformitatii in perioada 28.09.2010-27.09.2011:

In conformitate cu prevederile Contractului de Concesiune, SC Apa Nova Bucuresti SA a predat prin scrisoarea nr. 10054003/07.10.2011, inregistrata la Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice cu nr. 825/07.10.2011, Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii pentru Nivelul de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatilor scrise, impreuna cu baza de date in format electronic

aferenta perioadei de evaluare.

- Au fost luate in calcul toate reclamatii scrise inregistrate la ANB in perioada **18.09.2010 – 17.09.2011** tratate pana la sfarsitul perioadei de evaluare.

- In aceasta perioada au fost inregistrate **1007** reclamatii scrise, pe diferite subiecte.

- Formatul inregistrarii nu este cel aprobat prin Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 25/2003 privind aprobarea tabelului bazei de date.

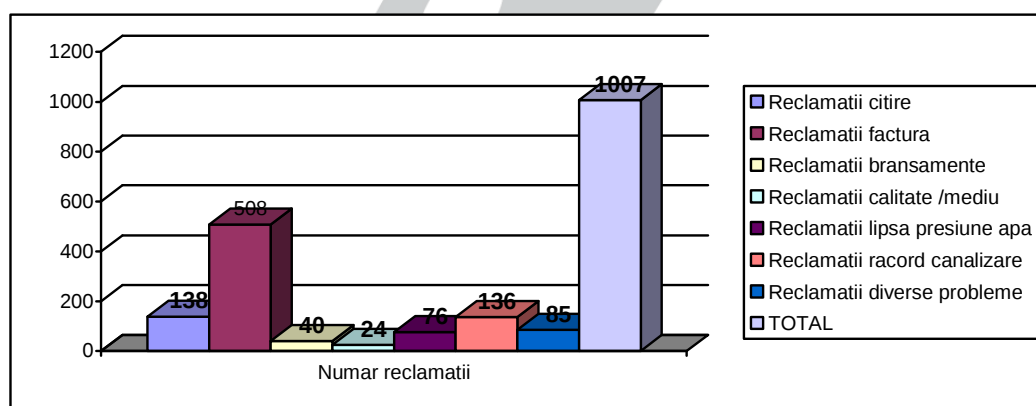
Fata de formatul aprobat, in baza de date in format electronic prezentata de ANB lipsesc rubricile:

- nume petent;
- adresa petent;
- continutul raspunsului;
- rabat.

Aceste informatii sunt continute in baza de date care poate fi verificata, prin sondaj, la sediul ANB.

- Reclamatii au fost diverse ca tematica si urmare a analizei bazei de date, au fost clasificate astfel:

Natura problemei reclamate	Numar reclamatii
Reclamatii citire	138
Reclamatii factura	508
Reclamatii bransamente	40
Reclamatii calitate /mediu	24
Reclamatii lipsa presiune apa	76
Reclamatii racord canalizare	136
Reclamatii diverse probleme	85
TOTAL	1007



In vederea verificarii informatiilor necesare evaluarii continuarii conformitatii NS C4, reprezentantul AMRSP a efectuat mai multe vizite la ANB si a solicitat documentele specifice cu privire la data rezolvării, pentru esantioane de inregistrari din baza de date.

Din baza de date existenta la sediul ANB s-au verificat documentele justificative privind inregistrările reclamiilor scrise depuse de petenti.

Verificarile efectuate de AMRSP privesc respectarea prevederilor Contractului de Concesiune si a legislatiei de referinta a concesiunii.

Din Raportul ANB privind Evaluarea Continuării Conformității pentru Nivelul de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamiilor scrise si din verificarile reprezentantilor AMRSP intreprinse pentru evaluarea acestui Nivel de Serviciu s-a constatat:

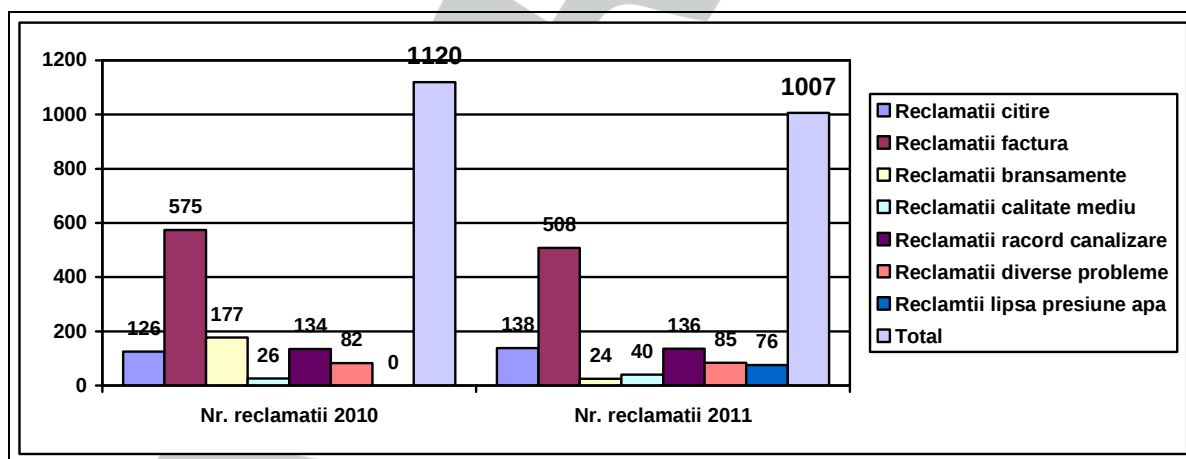
- realizarea conformitatii in procent de **99.50 %** (reclamatii rezolvate in maxim 10 zile lucratoare), conform tabelului rezumativ:

Total	Excluderi	Timpul	NS realizat	NSO	Neconformitate
-------	-----------	--------	-------------	-----	----------------

cazuri de reclamatii scrise inregistrate	Admisibile (EA)	pentru tratarea reclamatiiilor scrise (zile lucratoare)			cu NSO %
			Numeric	%	
1007	0	≤ 5 zile	448		
		5-10 zile	554		
		≤ 10 zile	1002	99.50	90
		10-20 zile	5		
		>10 zile	5		
		> 20 zile	0		

Statistic se poate observa o scadere a numarului total de reclamatii scrise in anul contractual 2010-2011 fata de anul contractual 2009-2010, defalcate pe natura problemei dupa cum urmeaza:

Natura problemei reclamate	Numar reclamatii 2009-2010	Numar reclamatii 2010-2011
Reclamatii citire	126	138
Reclamatii factura	575	508
Reclamatii mediu	177	24
Reclamatii bransamente	26	40
Reclamatii retea canalizare	134	136
Reclamatii diverse	82	85
Reclamatii lipsa presiune apa	-	76
TOTAL	1120	1007



Consiliul Executiv al AMRSP a decis Certificarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatiiilor scrise prin Decizia nr. 25 / 26.10.2011.

(b) Raport Anual al ANB pentru anul 11 de Concesiune :

In conformitate cu prevederile Contractului de Concesiune, SC Apa Nova Bucuresti SA a predat prin scrisoarea nr. 10001981/16.01.2012, inregistrata la Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice cu nr. 46/16.01.2012, Raportul pentru cel de-al 11 –lea an al Concesiunii.

Perioada de evaluare pentru Raportul Anual ANB este **17.11.2010 – 16.11.2011**, iar datele raportate de ANB sunt urmatoarele :

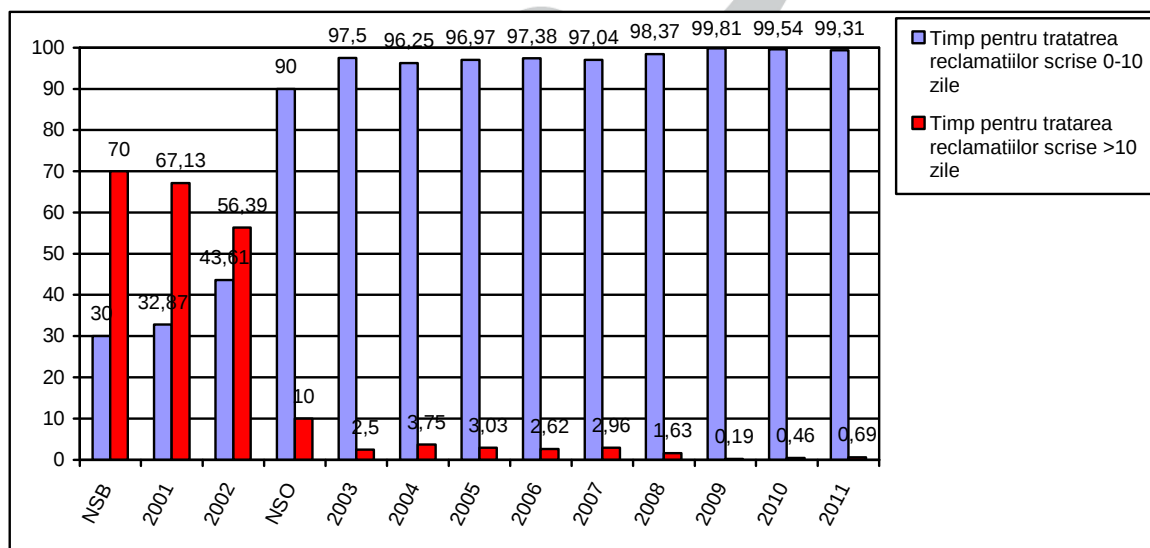
Total cazuri	Excluderi	Timpul	NS realizat
--------------	-----------	--------	-------------

de reclamatii scrise inregistrate	Admisibile (EA)	pentru tratarea reclamatilor scrise (zile lucratoare)	Numeric	%
1011	0	≤ 5 zile	400	
		5-10 zile	604	
		≤ 10 zile	1004	99.31
		10-20 zile	57	
		>10 zile	7	
		> 20 zile	0	

III. Evolutia Nivelului de Serviciu C4

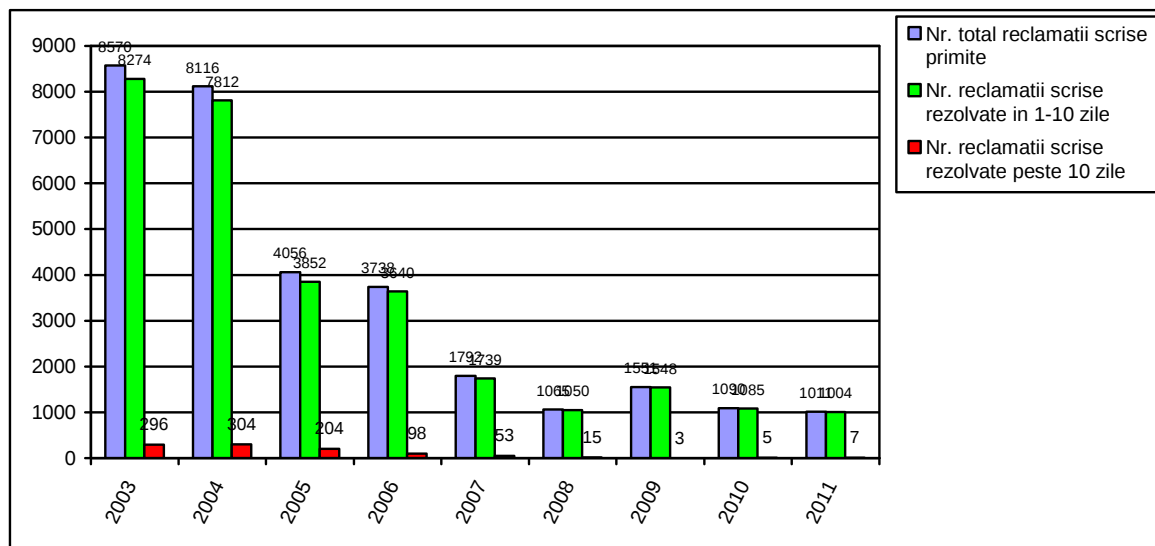
(a) Evolutia conformitatii

Timp pentru tratate reclamatii scrise	NSB (%)	2001 (%)	2002 (%)	NSO (%)	2003 (%)	2004 (%)	2005 (%)	2006 (%)	2007 (%)	2008 (%)	2009 (%)	2010 (%)	2011 (%)
0-10zile	30	32,87	43,61	90	97,5	96,25	96,97	97,38	97,04	98,37	99,81	99,54	99,31
>10 zile	70	67,13	56,39	10	2,5	3,75	3,07	2,62	2,96	1,63	0,19	0,46	0,69



(a) Evolutia numarului de reclamatii scrise primite

Numar reclamatii scrise	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Numar total	8570	8116	4056	3738	1792	1065	1551	1090	1011
Rezolvate in 0-10zile	8275	7812	3852	3640	1739	1050	1548	1085	1004
Rezolvate >10 zile	296	304	204	98	53	15	3	5	7



Nivelul de Serviciu C5 - Timpul de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor**I. PREVEDERI CONTRACTUALE**

Definitie	Timpul pentru a raspunde la contactele telefonice
Formula de calcul	Raportul dintre numarul apelurilor telefonice la care s-a raspuns in intervalele de timp specificate in Contractul de Concesiune (CC) si numarul total de apeluri telefonice primite $NS = \frac{Nr. apeluri conforme}{Nr. total apeluri - EA} \times 100$
Termen limita de conformitate	Primul termen limita de conformitate este anul 3 de concesiune (17.11.2003) Termenul Limita de Conformitate la care s-a realizat Conformitatea NSO a fost 17.01.2004. 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	- <u>Evaluarea Initiala</u> trebuie efectuata pe o perioada de 2 luni incepand cu 27.07.2003 si pana la data de 26.09.2003. 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. - <u>Continuarea Conformitatii</u> 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. Datorita faptului ca termenul la care s-a realizat conformitatea a fost 17.01.2004, perioada de ECC va fi intre 27 noiembrie a fiecarui an pana la 26 noiembrie a anului urmator.
Masurare	Concesionarul intocmeste un registru care include o baza de date detaliata cuprinzand informatii legate de numarul total de apeluri primite pe liniile de contact cu clientii, numarul total de apeluri la care s-a raspuns, numarul total de apeluri la care s-a raspuns in 15 secunde, numarul total de apeluri la care s-a raspuns in 15 - 30 de secunde, numarul de apeluri la care s-a raspuns in mai mult de 30 de secunde, numarul total de apeluri la care s-a raspuns, timpul mediu de raspuns si numarul de apeluri abandonate.

Monitorizare	Concesionarul inregistreaza si intocmeste un sistem de inregistrare adecvat care sa dea detalii despre timpii de contact asupra tuturor reclamatilor telefonice inregistrate la SC ANB SA. Sistemul instalat va trebui sa poata inregistra informatii despre numarul total de apeluri primite pe liniile de contact cu clientii, numarul total de apeluri la care s-a raspuns, numarul total de apeluri la care s-a raspuns in 15 secunde, numarul total de apeluri la care s-a raspuns in 15 - 30 de secunde, numarul de apeluri la care s-a raspuns in mai mult de 30 de secunde, numarul total de apeluri la care s-a raspuns, timpul mediu de raspuns si numarul de apeluri abandonate. Informatiile de mai sus trebuie inregistrate intr-o baza de date si raportate anual, sau pentru o alta perioada solicitata de catre Autoritatea de Reglementare Tehnica. Inregistrările din baza de date se tin de catre concesionar in conformitate cu formatul aprobat de ARBAC prin Decizia nr. 2/2004. Rapoartele concesionarului, pe baza carora se face evaluarea, contin tabelele rezumative a caror structura a fost aprobata prin Decizia ARBAC nr. 26/2004.- - Autoritatea de Reglementare Tehnica analizeaza rapoartele Concesionarului si verifica inregistrările din baza de date. Verificarile urmaresc identificarea timpilor de raspuns si a corectei incadrari a evenimentelor in categoria Excluderilor Admisibile. Informatiile sunt stocate, cumulate si transmise anual Autoritatii de Reglementare Tehnica, dar pe masura ce sunt inregistrate sunt verificate periodic prin sondaj de catre aceasta.
Excluderi Admisibile	Nu sunt prevazute Excluderi Admisibile in Contractul de Concesiune. Pentru acest Nivel de Serviciu, Concesionarul a identificat si propus urmatoarele tipuri de excluderi admisibile: - Numar de apeluri abandonate in mai putin de 30 sec. Tipurile de EA suplimentare au fost analizate de ARBAC si s-a concluzionat ca "apelurile abandonate" pot fi situatii de Excluderi Admise, insa ele trebuie diferite pe cele doua intervale de timp de raspuns ($\leq 15s; 30s$), atunci cand se determina conformitatea Nivelului de Serviciu. ARBAC nu a fost de acord ca mesajeria vocala sa fie considerata ca "raspuns" ce urmeaza a fi luat in calculul conformitatii. Datorita faptului ca in prezent mesajeria vocala preia toate apelurile in mai putin de 30 sec, apelurile abandonate cu durata mai mica de 15 sec sunt considerate ca Excluderi Admisibile.
Nivel Standard Obiectiv (NSO)	- Raspuns in 15 secunde la 50% din apeluri - Raspuns in 30 de secunde la 75% din apeluri

II. MONITORIZAREA SI EVALUAREA NIVELULUI DE SERVICIU C5

(1) Nivel Standard de Baza:

Nivel Standard de Baza (NSB)	Aprobat prin Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 21/2002: - Raspuns in 15 secunde la 50% din apeluri; - Raspuns in 30 de secunde la 75% din apeluri; - Raspuns in mai mult de 30 de secunde la 100% din apeluri.
-------------------------------------	---

(2) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu C5 (30.05.2003 – 30.05.2011)

An	Conformitatea NS C5
2003	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 36 / 28.10.2003 privind aprobarea Scrisorii de Respingere a Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 – Timpul de tratare a apelurilor telefonice Procentul de conformitate realizat este de 0 % - datorita lipsei informatiilor relevante, deoarece Centrul Unic de Apel si aparatura necesara inregistrării apelurilor nu au functionat in perioada de evaluare.

2004	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 3/8.01.2004 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 – Timpul de tratare a apelurilor telefonice - Conformitatea certificata de ARBAC: - Raspuns in 15 sec la 98,2 % din apeluri - Raspuns in 30 sec la 99,9 % din apeluri.
2004	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 48/ 27.12.2004 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 – Timpul de tratare a apelurilor telefonice - Conformitatea certificata de ARBAC: - Raspuns in 15 sec la 86,7 % din apeluri - Raspuns in 30 sec la 98,2 % din apeluri.
2005	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 50/15.12.2005 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 – Timpul de tratare a apelurilor telefonice - Conformitatea certificata de ARBAC: - Raspuns in 15 sec la 86,41 % din apeluri - Raspuns in 30 sec la 86,52 % din apeluri.
2006	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 40/2006 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 – Timpul de raspuns al apelurilor telefonice - Conformitatea certificata de ARBAC: - Raspuns in 15 sec la 88,81 % din apeluri - Raspuns in 30 sec la 89,94 % din apeluri.
2007	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 38/21.12.2007 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 – Timp de raspuns al apelurilor telefonice. - Conformitatea certificata de ARBAC: - Raspuns in 15 sec la 90,36 % din apeluri - Raspuns in 30 sec la 91,50 % din apeluri.
2008	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 26 / 16.12.2008 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 – Timpul de raspuns al apelurilor telefonice - Conformitatea certificata de ARBAC: - Raspuns in 15 sec la 88,01 % din apeluri - Raspuns in 30 sec la 90,02 % din apeluri.
2009	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 24 / 14.12.2009 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 – Timpul de raspuns la apelurile telefonice - Conformitatea certificata de ARBAC: - Raspuns in 15 sec la 82,33 % din apeluri - Raspuns in 30 sec la 87,21% din apeluri.
2010	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 32 / 21.12.2010 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 – Timpul de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor - Conformitatea certificata de AMRSP: - Raspuns in 15 sec la 75,61 % din apeluri - Raspuns in 30 sec la 83,42 % din apeluri.
2011	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 32 / 22.12.2011 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 – Timpul de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor - Conformitatea certificata de AMRSP: - Raspuns in 15 sec la 86,51 % din apeluri - Raspuns in 30 sec la 93,09 % din apeluri.

(3) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu C5 (2011 – 2012)

(a) Raport de Evaluare a Continuarii Conformitatii (ECC)

In conformitate cu prevederile Contractului de Concesiune, SC Apa Nova Bucuresti SA a predat prin scrisoarea nr. 10065578/06.12.2011, inregistrata la Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice cu nr. 1042/06.12.2011 Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii pentru Nivelul de Serviciu C5 – Timpul de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor, aferenta perioadei de evaluare.

Perioada de evaluare a fost **27.11.2010 – 26.11.2011**, si pentru acest Nivel de Serviciu au fost

prezentate urmatoarele date:

Raspuns in 15 secunde	la 86,51 % din apeluri
Raspuns in 30 de secunde	la 93,09 % din apeluri

In vederea verificarii conditiilor de evaluare corecta a continuarii conformitatii NS C 5, responsabilul cu monitorizarea NS C5 din cadrul AMRSP a efectuat mai multe vizite la SC ANB SA si a solicitat documentele specifice pentru inregistrările din baza de date.

Din baza de date existenta s-au verificat la sediul ANB – Call Center documentele care indica timpul de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor adresate ANB, obtinandu-se informatii suplimentare.

In cazul NS C5 - Timpul de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor, apelurile abandonate cu durata mai mica de 15 sec au fost considerate Excluderi Admisibile.

Din Raportul ANB privind Evaluarea Continuării Conformității Nivelului de Serviciu C5 si din verificarile efectuate de AMRSP, au rezultat urmatoarele date rezumative de evaluare a NS C5:

Numarul total de apeluri inregistrate de ANB in perioada de evaluare	205.938
Numarul total de apeluri inregistrate de ANB minus apelurile abandonate in mai putin de 15 sec.	205.938 - 2.762 = 203.176 (100%)
Numarul de apeluri la care s-a raspuns in mai putin de 15 sec.	175.777 (86,51 %)
Numarul total de apeluri inregistrate de ANB minus apelurile abandonate in mai putin de 30 sec.	205.938 - 4.969 = 200.969 (100%)
Numarul de apeluri la care s-a raspuns in mai putin de 30 sec.	187.084 (93,09 %)
Numarul total de apeluri neconforme	13.885 (6,91%)
Numarul total de apeluri abandonate	4969
Timpul mediu de raspuns	08:41 sec

Ca urmare a evaluării, realizată pe baza elementelor precizate mai sus, a rezultat urmatorul tabel rezumativ:

Nr apeluri primite	Nr. apeluri abandonate	Timp mediu de raspuns (mm.ss.ss)	Timp de raspuns	NS realizat		NSO	Neconformitate cu NSO
Numeric	Numeric			Numeric	%	%	%
1	2	3	4	5	6	7	8
205.938	2.762	00:08:41	≤ 15 sec	175.777	86,51	50	0
	4.969		≤ 30 sec	187.084	93,09	75	0
	-		> 30 sec	13.885	6,91	25	-

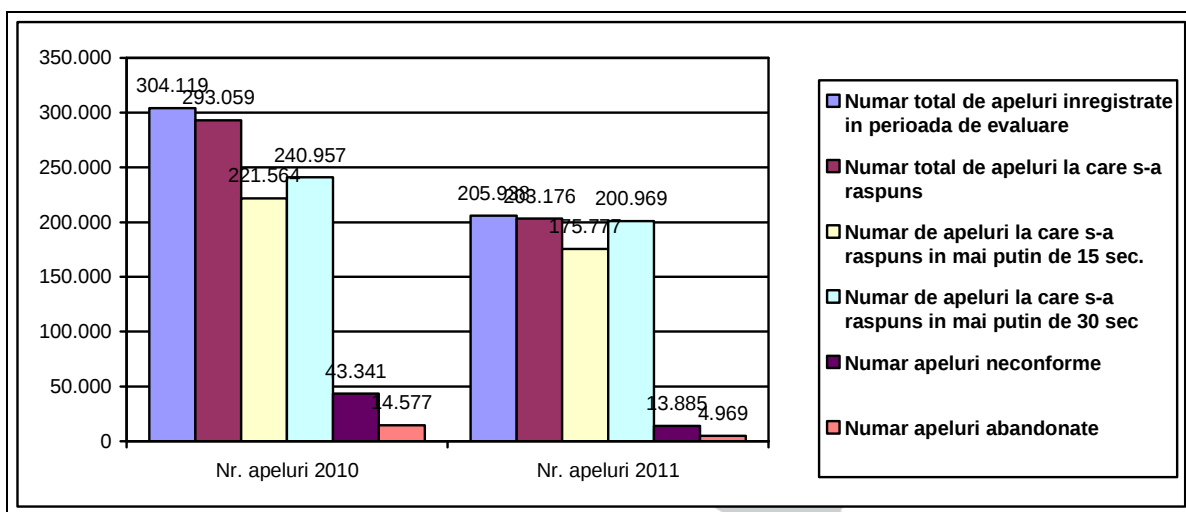
Din Raportul ANB privind Evaluarea Continuării Conformității pentru Nivelul de Serviciu C5 – Timpul de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor si din verificarile responsabilului cu monitorizarea NS C5 din cadrul AMRSP s-a constatat realizarea conformitatii, astfel:

- **86,51 %** fata de SO de 50% pentru apelurile telefonice la care s-a raspuns in mai putin de 15 sec, asa cum prevede Standardul Obiectiv;

- **93,09 %** fata de SO de 75% pentru apelurile telefonice la care s-a raspuns in mai putin de 30 sec, asa cum prevede Standardul Obiectiv.

AMRSP a decis Certificarea Continuării Conformității Nivelului de Serviciu C5 – Timpul de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor prin Decizia Consiliului Executiv nr. 32 / 22.12.2011.

Statistic, fata de anul anterior se constata o scadere a numarului apelurilor telefonice primite.



(b) Raport Anual ANB, anul 11 de concesiune :

Raportul Anual pentru cel de-al 11-lea an al Concesiunii transmis de ANB cu adresa nr. 10001981/1.01.2012 si inregistrat la AMRSP cu nr. 46/16.01.2012 evalueaza datele referitoare la acest Nivel de Serviciu pentru perioada 17.11.2010 – 16.11.2011.

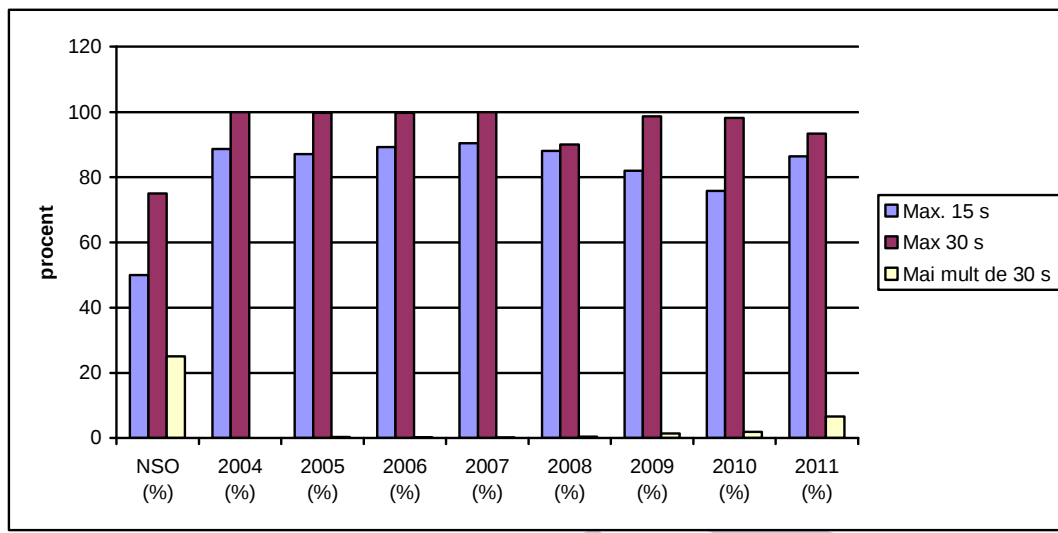
In cadrul Raportului anual al ANB pentru anul 11 de Concesiune, sunt prezentate urmatoarele valori aferente NS C5- Timpul de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor:

Nr apeluri primite Numeric	Nr. apeluri abandonate Numeric	Timp mediu de raspuns (sec)	Timp de raspuns	NS realizat	
				Numeric	%
1	2	3	4	5	6
207.703	2.444	9	≤ 15 sec	177.359	86,41
	5.431		≤ 30 sec	188.988	93,43
	-		> 30 sec	13.284	6,57

III. Evolutia Nivelului de Serviciu C5

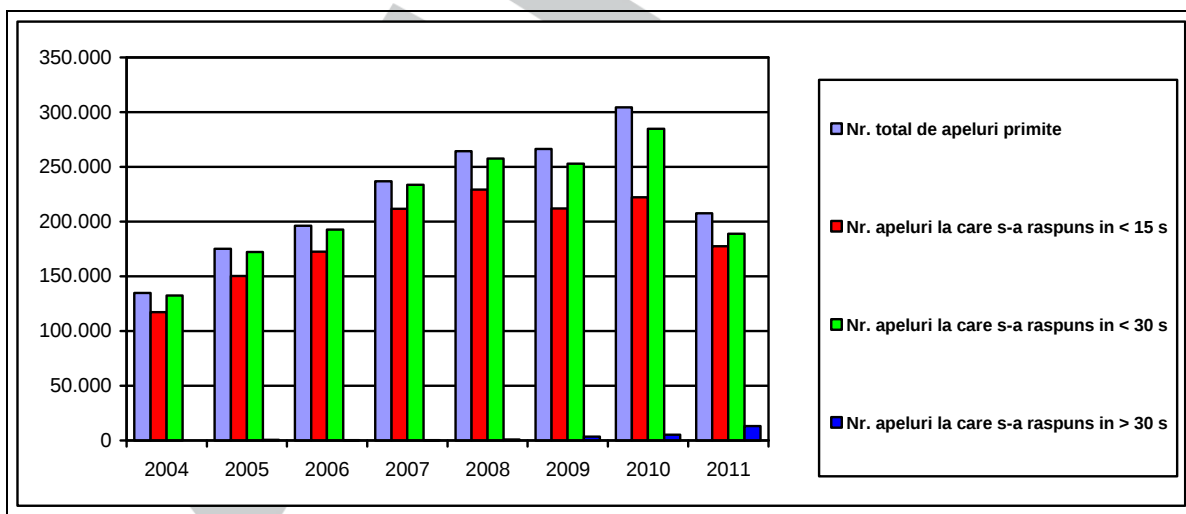
(a) Evolutia conformitatii anuale

Timp de rezolvare conf. CC	NSO (%)	2004 (%)	2005 (%)	2006 (%)	2007 (%)	2008 (%)	2009 (%)	2010 (%)	2011 (%)
Max. 15 s	50	88,61	87,08	89,27	90,41	88,01	81,97	75,71	86,41
Max 30 s	75	99,99	99,73	99,81	99,92	90,02	98,66	98,19	93,43
Mai mult de 30 s	25	0,01	0,27	0,19	0,08	0,42	1,34	1,81	6,57



(b) Evolutia numarului de apeluri telefonice primite

	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Nr. total apeluri primite	134.774	175.208	196.302	236.796	264.107	266.398	304.274	207.703
Nr. apeluri la care s-a raspuns in 15 s	117.347	150.257	172.492	211.812	229.387	211.871	222.164	177.359
Nr. apeluri la care s-a raspuns in 30 s	132.414	172.078	192.857	233.429	257.616	252.912	284.776	188.988
Nr. de apeluri la care s-a raspuns peste 30 sec	14	468	356	181	926	3446	5.243	13.284



Nivelul de Serviciu C6 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente**I. PREVEDERI CONTRACTUALE**

Definitie	Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente
Formula de calcul	raportul dintre numarul de solicitari de audienta inregistrate si rezolvate in intervalele de timp specificate in Contractul de Concesiune (CC) si numarul total de solicitari de audienta . $NSC6 = \frac{\text{Nr. de solicitari de audiente inreg. si rez. in T specificat de CC}}{\text{Nr. total de solicitari de audiente - EA}} \times 100$
Termen limita de conformitate	Primul Termen Limita de Conformitate este anul 3 de concesiune (17.11.2003). 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	- <u>Evaluarea Initiala</u> trebuie efectuata pe o perioada de 2 luni incepand cu 27.07.2003 si pana la data de 26.09.2003. Conform Contractului de Concesiune, datele pe baza carora se va face evaluarea conformitatii vor fi cele obtinute in timpul unei perioade de evaluare continua, 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. - <u>Continuarea Conformitatii</u> 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
Masurare	Concesionarul inregistreaza toate solicitarile de audiente primite la ANB si intocmeste rapoarte care trebuie sa includa detalii despre data vizitei solicitate, natura vizitei, data/ora convenita pentru vizita, data/ora reala pentru vizita, rezultatul vizitei (incluzand transferul problemei catre orice alta baza de date pentru indicatorii Nivelului de Serviciu), numele persoanei care introduce inregistrarea.
Monitorizare	- Concesionarul inregistreaza si intocmeste rapoarte care trebuie sa includa detalii despre data vizitei solicitate, natura vizitei, data/ora convenita pentru vizita, data/ora reala pentru vizita, rezultatul vizitei (incluzand transferul problemei catre orice alta baza de date pentru indicatorii Nivelului de Serviciu), numele persoanei care introduce inregistrarea. Tabelele rezumative trebuie sa rezume datele pentru fiecare an raportat. Informatia trebuie sa includa numarul total al solicitarilor de vizita, numarul audientelor facute la timp (in timp de 30 de minute de la ora convenita), numarul audientelor facute in timp de 2 ore de la ora convenita, numarul audientelor facute la mai mult de 2 ore de la ora convenita si numarul audientelor netinute. Inregistrările din baza de date se tin de concesionar in conformitate cu formatul aprobat de ARBAC prin Decizia nr.26/2003. Rapoartele ANB contin tabele rezumative prezentate in formatul aprobat prin Decizia ARBAC nr.27/2004. - Autoritatea de Reglementare Tehnica analizeaza rapoartele Concesionarului si verifica inregistrările din baza de date. Verificarile urmaresc identificarea solicitarilor de vizite ale clientilor, a respectarii termenelor din CC si a corectei incadrari a evenimentelor in categoria Excluderilor Admisibile. 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	Nu sunt prevazute Excluderi Admisibile in Contractul de Concesiune pentru acest Nivel de Serviciu. Au fost identificate ca excluderi admisibile audientele la care solicitantul nu se prezinta.
Nivel Standard Obiectiv (NSO)	97% din audiente in decurs de o jumatate de zi (am/pm) fata de Concesionarul trebuie sa ia toate masurile ca, pentru cel putin 97% din numarul total de audiente sa fie tinute in decurs de o jumatate de zi.

II. MONITORIZAREA SI EVALUAREA NIVELULUI DE SERVICIU A3

(1) Nivel Standard de Baza:

Nivel Standard de Baza (NSB)	Aprobat prin Decizia ARBAC nr. 22/2002 este: - 70% din audiente in decurs de o jumatate de zi (am/pm) fata de inscriere; - 30% din audiente in mai mult de o jumatate de zi (am/pm) fata de inscriere;
-------------------------------------	--

(2) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu C6 (2003 – 2011)

An	Conformitatea NS C6
2003	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 37 / 28.10.2003 - privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C6 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente Conformitatea certificata de ARBAC: 100 %
2004	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 43/ 27.10.2004 - privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C6 – Timpul de tratare a solicitarilor de audiente Conformitatea certificata de ARBAC: 100 %
2005	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 45/21.10.2005 – privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C6 – Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente Conformitatea certificata de ARBAC: 100 %
2006	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 33/26.10.2006 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C6 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente Conformitatea certificata de ARBAC: 100 %
2007	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 30/26.10.2007 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C6 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente Conformitatea certificata de ARBAC: 100 %
2008	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 18/23.10.2008 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C6 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente Conformitatea certificata de ARBAC: 100 %
2009	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 17 / 23.10.2009 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C6 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente Conformitatea certificata de ARBAC: 100 %
2010	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 24 / 26.10.2010 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C6 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente Conformitatea certificata de AMRSP: 100 %
2011	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 26 / 26.10.2011 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C6 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente Conformitatea certificata de AMRSP: 100 %

(3) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu C6 (30.06.2011 – 30.05.2012)

(a) Evaluarea Continuarii Conformitatii in perioada 28.09.2010-27.09.2011:

In conformitate cu prevederile Contractului de Concesiune, SC Apa Nova Bucuresti SA a predat prin scrisoarea nr. 10054003/07.10.2011, inregistrata la Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice cu nr. 825/07.10.2011 Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii pentru Nivelul de

Serviciu C6 – Timpul pentru tratarea solicitărilor de audiențe împreună cu baza de date în format electronic specifică Nivelului de Serviciu C6, aferentă perioadei de evaluare.

Au fost luate în calcul toate solicitările de vizite înregistrate la ANB în perioada 28.09.2010 – 27.09.2011 tratate până la sfârșitul perioadei de evaluare.

În această perioadă au fost înregistrate un număr de **193** de solicitări de audiențe, din care **128** de audiențe s-au ținut, iar **65** solicitări de audiențe nu s-au ținut pe motiv de neprezentare a solicitanților. Toate aceste solicitări de audiențe care nu s-au ținut pe motiv de neprezentare a solicitanților sunt considerate Excluderi Admisibile.

Numarul total de solicitari de vizite ale clientilor	193
Numarul de solicitari de vizite ale clientilor realizate	128
Numarul de solicitari de vizite la care clientii nu s-au prezentat	65

Durata de tratare a solicitărilor de vizite ale clientilor a fost calculată între data/ora convenită pentru ținerea audienței și data/ora la care audiența a fost ținută.

În decursul anului 2011, din verificarea documentelor prezentate de ANB în cadrul Raportului privind Evaluarea Continuării Conformității pentru Nivelul de Serviciu C6 – Timpul pentru tratarea solicitărilor de audiențe s-a constatat că informațiile au fost transmise conform Deciziei Consiliului Executiv al ARBAC nr. 27/2004, privind aprobarea tabelului rezumativ.

În scopul evaluării corecte a continuării conformității NS C 6, reprezentanții AMRSP au efectuat mai multe vizite la SC ANB SA și au solicitat documentele specifice cu privire la data rezolvării, pentru esantioane de înregistrări din baza de date.

Din baza de date existentă s-au verificat la sediul ANB documente care indică ținerea audiențelor în cadrul ANB, conform formatului tabelului “Baza de date” aprobat de Autoritatea de Reglementare Tehnică prin Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 26/2003, și anume:

- numele și adresa solicitantului;
- data solicitării audienței;
- programarea audienței (data/ora);
- realizarea audienței (data/ora);
- rezultatul audienței;
- semnatura clientului.

S-a constatat că nu sunt cazuri când petenții au fost amanați sau refuzați la programarea audiențelor.

În cazul NS C6 - Timp pentru tratarea solicitărilor de audiențe sunt considerate Excluderi Admisibile solicitările de audiențe care nu se țin pe motiv de neprezentare a solicitanților.

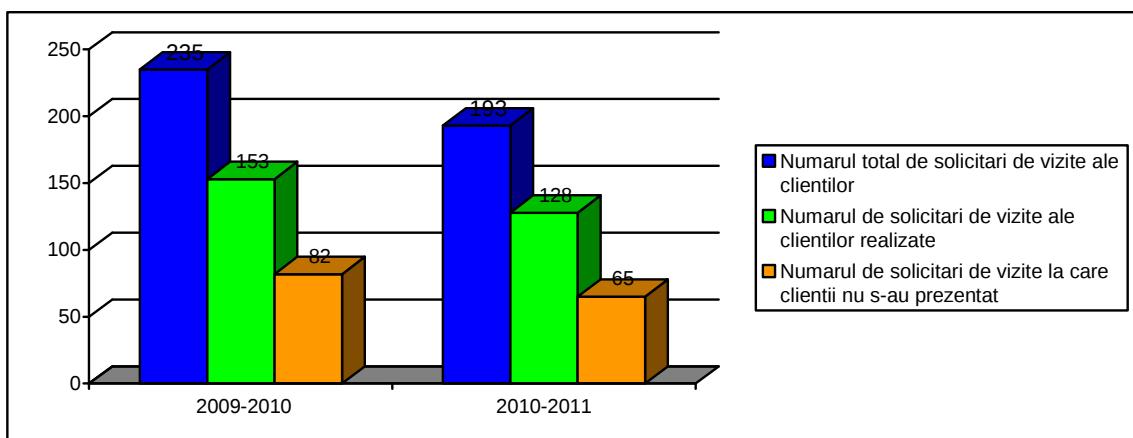
În perioada 28.09.2010-27.09.2011 un număr de 65 de audiențe nu s-au ținut pentru că solicitanții nu s-au prezentat, cazurile fiind considerate Excluderi Admisibile.

Din Raportul ANB privind Evaluarea Continuării Conformității Nivelului de Serviciu C6 și din verificările reprezentanților AMRSP pentru evaluarea acestui Nivel de Serviciu, s-a constatat că numărul de audiențe programate de ANB este de **193**, din care s-au realizat **128**, în cazul a **65** de cazuri neprezentându-se solicitantul (AMRSP a aprobat excluderea acestor cazuri din numărul total de solicitări), conform tabelului rezumativ:

Numarul total al solicitărilor de vizita	Excluderi Admisibile (EA)	Timpul pentru tratarea solicitărilor de vizita	NS realizat		NSO	Neconformitate cu NSO
			Numeric	%		
193	65	30 min.	128			
		≤2 ore	128			
		>2 ore	0			
		≤12 ore	128	100	97	-

Statistic, față de anul anterior se constată o scădere a solicitărilor de audiențe.

	2009-2010	2010-2011
Numarul total de solicitari de vizite ale clientilor	235	193
Numarul de solicitari de vizite ale clientilor realizate	153	128
Numarul de solicitari de vizite la care clientii nu s-au prezentat	82	65



AMRSP a decis Certificarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C6 – Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente prin Decizia Consiliului Executiv nr. 26 / 26.10.2011

(b) Raport Anual ANB, anul 11 de concesiune :

Raportul Anual pentru cel de-al 11-lea an al Concesiunii transmis de ANB cu adresa nr. 10001981/1.01.2012 si inregistrat la AMRSP cu nr. 46/16.01.2012 evalueaza datele referitoare la acest Nivel de Serviciu pentru perioada 17.11.2010 – 16.11.2011.

Datele raportate de ANB in cadrul Raportului Anual sunt urmatoarele :

- **100%** din audiente in decurs de o jumatate de zi (am/pm) fata de inscriere;
- 0% din audiente in mai mult de o jumatate de zi (am/pm) fata de inscriere.

Tabelul rezumativ aferent acestei perioade este urmatorul :

Numarul total al solicitarilor de vizita	Excluderi Admisibile (EA)	Timpul pentru tratarea solicitarilor de vizita	NS realizat	
			Numeric	%
1	2	3	4	5
176	59	30 min.	117	
		≤2 ore	117	
		>2 ore	0	
		≤12 ore	117	100

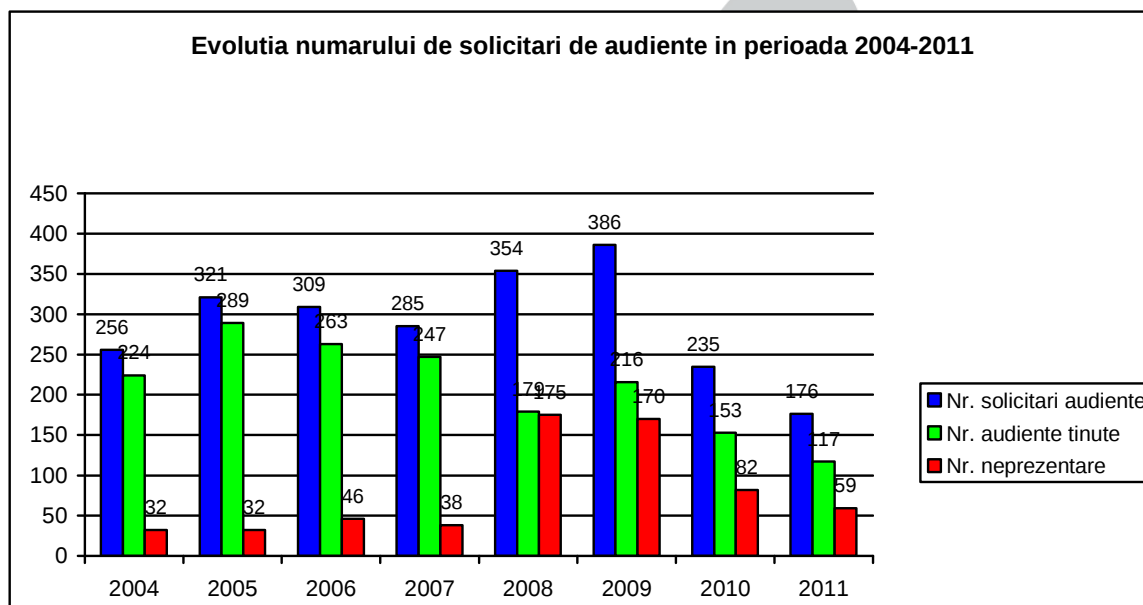
III. Evolutia Nivelului de Serviciu C6

(a) Evolutia conformitatii

Timp de rezolvare conf. CC	Valori NSO Anul 3 (%)	2003 (%)	2004 (%)	2005 (%)	2006 (%)	2007 (%)	2008 (%)	2009 (%)	2010 (%)	2011 (%)
½ zi	97	100	100	100	100	100	100	100	100	100
> ½ zi	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0

(b) Evolutia numarului de solicitari de audiente

	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Nr. total solicitari de vizite ale clientilor	256	321	309	285	354	386	235	176
Nr. solicitari de vizite ale clientilor realizate	224	289	263	263	179	216	153	117
Nr. solicitari de vizite la care clientii nu s-au prezentat	32	32	46	22	175	170	82	59



NIVELUL DE SERVICIU C7 - Timp pentru tratarea solicitarilor privind verificarea acuratetii contorizarii

I. PREVEDERI CONTRACTUALE

Definitie	Timpul pentru tratarea solicitarilor privind verificarea acuratetii contorizarii.
Formula de calcul	raportul dintre numarul de solicitari de verificare a contoarelor rezolvate si raportate in mai putin de 3 luni si numarul total de solicitari inregistrate la Concesionar privind verificarea contoarelor. $NS = \frac{\text{Numarul total de solicitari solutionate in } \leq 3 \text{ luni}}{\text{Nr. total de solicitari de verificare metrologica - EA}} \times 100$ 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
Perioada de Evaluare	- <u>Evaluarea Initiala</u> trebuie efectuata pe o perioada de 2 luni incepand cu 27.07.2003 si pana la data de 26.09.2003. 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. - <u>Continuarea Conformitatii</u> 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.
Masurare	Concesionarul inregistreaza solicitarile de verificare a contoarelor sub forma unor registre care cuprinde bazele de date.
Monitorizare	- Concesionarul inregistreaza solicitarile primite, creind astfel o baza de din care se pot identifica printre altele: data solicitarii verificarii contorului, datele de identificare a contoarelor, data la care s-a facut verificarea, rezultatul verificarii precum si responsabilul care a realizat verificarea. Clientului i se poate oferi rabat daca in urma verificarilor contorului se constata ca acesta suprainregistreaza. Inregistrările din baza de date se tin de Concesionar in conformitate cu formatul aprobat de ARBAC prin Decizia nr.27/2003. Rapoartele Concesionarului, pe baza carora se face evaluarea, contin si tabele rezumative a carei structura a fost aprobate prin Decizia ARBAC nr.28/2004. - Autoritatea de Reglementare Tehnica analizeaza rapoartele ANB si verifica inregistrările din baza de date. Verificarile urmaresc identificarea datei de inregistrare a solicitarii, rezultatul verificarii metrologice, data la care s-a realizat verificarea. De asemenea se urmareste daca in urma verificarii s-au acordat rabaturi privind micșorarea facturii clientilor ca urmare a depistării suprainregistrării contoarelor. Verifica de asemenea informatiile din tabele rezumative, efecund apoi evaluarea NS C7.

Excluderi Admisibile	Contractul de Concesiune nu prevede nici un fel de incident sau eveniment care ar putea fi incadrat drept Excludere Admisibila.
Nivel Standard Obiectiv (NSO)	minim 95 % din solicitarile de verificare metrologica a contoarelor bransamentelor clientilor trebuiesc rezolvate si raportate in maxim 3 luni de la inregistrarea solicitarii. Aceasta valoare trebuie atinsa de Concesionar la sfarsitul fiecarei perioade de Evaluare.

II. MONITORIZAREA SI EVALUAREA NIVELULUI DE SERVICIU C7

(1) Nivel Standard de Baza:

Nivel Standard de Baza (NSB) aprobat	- aprobat prin Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 23/20.11.2002: - 50% din reclamatii privind acuratetea contorizarii rezolvate in mai putin de 3 luni ; - 50% din reclamatii privind acuratetea conotrizarii rezolvate in mai mult de 3 luni ;
---	--

(2) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu C7 (2003 – 2011)

An	Conformitatea NS C7
2003	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 38 / 28.10.2003 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C7 – Timp pentru tratarea solicitarilor privind acuratetea contorizarii Conformitatea certificata de ARBAC: 100% .
2004	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 44/ 27.10.2004 privind Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C7 – Timp pentru tratarea solicitarilor privind verificarea acuratetii contorizarii Conformitatea certificata de ARBAC: 99,06% .
2005	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 46 / 21.10.2005 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C7 – Timp pentru tratarea solicitarilor privind acuratetea contorizarii Conformitatea certificata de ARBAC: 100% .
2006	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 34/26.10.2006 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C7 – Timp pentru tratarea solicitarilor privind acuratetea contorizarii Conformitatea certificata de ARBAC: 100% .
2007	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 31/26.10.2007 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C7 – Timp pentru tratarea solicitarilor privind acuratetea contorizarii Conformitatea certificata de ARBAC: 100 % .
2008	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 24 / 23.10.2008 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C7 – Timp pentru tratarea solicitarilor privind acuratetea contorizarii Conformitatea certificata de ARBAC: 100 % .
2009	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 18 / 23.10.2009 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C7 – Timp pentru tratarea solicitarilor privind acuratetea contorizarii Conformitatea certificata de ARBAC: 100 % .
2010	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 25 / 26.10.2010 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C7 – Timp pentru tratarea solicitarilor privind acuratetea contorizarii Conformitatea certificata de AMRSP: 99,59 % .

(3) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu C7 (30.05.2011 – 30.05.2012)

(A) Evaluarea Continuarii Conformitatii (ECC) pentru perioada 28.09.2010 ÷ 27.09.2011

Tinand seama ca anul 3 a fost anul in care a fost constatata Conformitatea Initiala, iar dupa aceasta data in fiecare an s-a constatat Continuarea Conformitatii, pentru anul 11 de concesiune, conform Contractului de Concesiune, trebuia continuata conformitatea NS C7.

(a) Informatii prezentate de ANB

In cadrul Raportului ECC, transmis de SC Apa Nova Bucuresti SA cu scrisoarea nr.10054003/07.10.2011, a fost inclusa o baza de date in format electronic, cu inregistrari ale tuturor solicitarilor utilizatorilor privind verificarea corectitudinii si preciziei de masurare a contorului.

Informatiile transmise de ANB, in cadrul tabelului rezumativ al raportului, sunt urmatoarele:

Numarul total de solicitari de verificare metrologica	212
Numarul total de solicitari solutionate in ≤ 3 luni	212
Numarul de solicitari solutionate in > 3 luni	0
Numarul total de solicitari propuse drept EA	2
Numarul de cazuri in care s-a constatat suprainregistrarea	79
Nivel de Serviciu realizat	100%
Nivel Standard Obiectiv prevazut de Contractul de Concesiune	95%

(b) Verificari si evaluare AMRSP**Verificarile efectuate:**

Au fost verificate documentele transmise de ANB in cadrul Raportului ECC, baze de date in format electronic si tabele rezumative. AMRSP a constatat ca registrul cu inregistrările bazei de date, precum si formatul tabelului rezumativ sunt conforme cu cele aprobate prin Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr.27/2003 si Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr.28/2004. Informatiile prezentate au fost suficiente pentru evaluarea Nivelului de Serviciu.

Au fost luate in considerare si informatiile transmise de ANB cu ocazia rapoartelor anuale, precum si cele din perioadele in care reprezentantul AMRSP a efectuat inspectii la Directia Dispecerat si Monitorizare.

Din baza de date a rezultat ca in perioada de evaluare s-au inregistrat un numar de 215 solicitari de verificare metrologica, contoarele aflandu-se in intervalul de verificare metrologica legala de 5 ani, dupa cum este prevazut de legislatia in vigoare. S-a urmarit ca durata de la solicitare/achitarea taxei de verificare si pana la verificarea efectiva sa nu depaseasca 3 luni.

Din baza de date transmisa de ANB s-au selectat aleator cateva inregistrari care s-au verificat la locatia ANB, obtinandu-se si o serie de copii ale documentelor justificative.

Tinand seama ca in 3 cazuri din cele 215 solicitari de verificare metrologica, clientul a renuntat la verificare, a rezultat un numar de 212 cazuri de verificari metrologice efectuate. Dintre acestea: 116 cazuri au avut ca rezultat **“respins”**, ceea ce reprezinta aproximativ ~55% din total, iar 96 cazuri au avut ca rezultat **“admis”**.

Din cele 116 de verificari metrologice al caror rezultat a fost **“respins”**, in 83 din cazuri s-a constatat suprainregistrarea. In aceste cazuri, ANB a acordat **“rabat”** utilizatorului (Contractul de Concesiune specifica in Caietul de Sarcini, Partea a -III-a, Nivelele Serviciilor, pag.192 ca in cadrul inregistrarilor in baza de date trebuie sa se includa **“rezultatul verificarii, incluzand detalii ale oricarui rabat datorat suprainregistrarii”**).

Pentru 2 cazuri al carui rezultat initial a fost **“admis”**, s-a solicitat reverificarea de catre INML. Dupa reverificare, unul dintre ele (33001969) a fost declarat **„respins”**, insa fara a se constata suprainregistra.

Evaluare AMRSP:

In urma evaluarii informatiilor primite de la ANB si culese de AMRSP in cadrul inspectiilor periodice, tinand seama de prevederile Deciziei nr. 23/2002 si a Deciziei nr. 25/2010, rezultatul evaluarii este urmatorul:

$$NS = \frac{\text{Numarul total de solicitari solutionate in } \leq 3 \text{ luni}}{\text{Nr. total de solicitari de verificare metrologica - EA}} \times 100 = \frac{212}{215 - 3} \times 100 = 100\%$$

Nivel Standard Obiectiv prevazut de Contractul de Concesiune: **95%**.

Respectand modalitatea de calcul a NS C3 prevazuta in Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr.23/2002 - de aprobare a Nivelului Standardului de Baza aferent Nivelului de Serviciu C7, AMRSP a verificat rezultatele evaluarii ANB, rezultand faptul ca s-a realizat conformitatea in procent de **100 %**, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **95%**.

Rezulta astfel ca ANB si-a respectat obligatiile contractuale in ceea ce priveste indeplinirea conformitatii emitand in consecinta Decizia Consiliului Executiv nr.27/26.10.2011 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii NS C7.

Analiza EA:

ANB a solicitat AMRSP aprobarea unui numar de 3 Excluderi Admisibile de tipul C7-EA8 "*clientul a renuntat la verificarea metrologica*". Pentru aceste EA, s-au obtinut copii ale documentelor justificative, AMRSP constatand corectitudinea celor solicitate de ANB.

B. Raport anual pentru perioada 17.11.2010 ÷ 16.11.2011**(a) Informatii prezentate de ANB**

Informatiile transmise de ANB, in cadrul tabelului rezumativ al Raportului pentru anul 2011, sunt urmatoarele:

Numarul total de solicitari de verificare metrologica	212
Numarul total de solicitari solutionate in ≤ 3 luni	210
Numarul de solicitari solutionate in > 3 luni	0
Numarul total de solicitari propuse drept EA	2
Numarul de cazuri in care s-a constatat suprainregistrarea	79
Nivel de Serviciu realizat	100%
Nivel Standard Obiectiv prevazut de Contractul de Concesiune	95%

Pentru anul 11 de concesiune, s-a constatat ca evaluarea Nivelului de Serviciu, chiar daca nu este obligatoriu de a se raporta la valoarea din Contractul de Concesiune, este peste 95%.

(b) Verificari si evaluare AMRSP**Verificari efectuate:**

Pentru valorile inregistrate in Raportul Anual, au fost verificate si documentele transmise de ANB in cadrul Raportului ECC, baze de date in format electronic si tabele rezumative. AMRSP a constatat ca registrul cu inregistrarile bazei de date, precum si formatul tabelului rezumativ sunt conforme cu cele aprobate prin Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr.27/2003 si Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr.28/2004. Informatiile prezentate au fost suficiente pentru evaluarea Nivelului de Serviciu.

Au fost luate in considerare si informatiile transmise de ANB cu ocazia rapoartelor anuale, precum si cele din perioadele in care reprezentantul AMRSP a efectuat inspectii la Directia Dispecerat si Monitorizare.

Informatiile continute in baza de date si in tabelul rezumativ, atat pentru perioada ECC, dar si pentru anul 11 contractual, au fost suficiente si relevante, ceea ce a permis o evaluare rezonabila a NS C7.

La verificarile in baza de date ANB, AMRSP a identificat un numar de 212 solicitari privind verificarea metrologica a contoarelor , insa s-au efectuat numai 210 verificari intrucat pentru 2 cazuri petentul a renuntat la verificare. Dintre cele 210 de solicitari privind verificarea metrologica a contoarelor un numar de 113 contoare au fost declarate „respinse”, dintre acestea pentru un numar de 79 petenti s-a aplicat rabatul de la plata facturii intrucat s-a constatat suprainregistrarea.

Analiza Excluderilor Admisibile:

Pentru perioada Raportului Anual, ANB a solicitat AMRSP aprobarea unui numar de 2 Excluderi Admisibile de tipul EA8 – "*clientul a renuntat la verificarea metrologica*". Pentru aceste EA, s-au obtinut copii ale documentelor justificative, AMRSP constatand corectitudinea celor solicitate de ANB.

Constatari

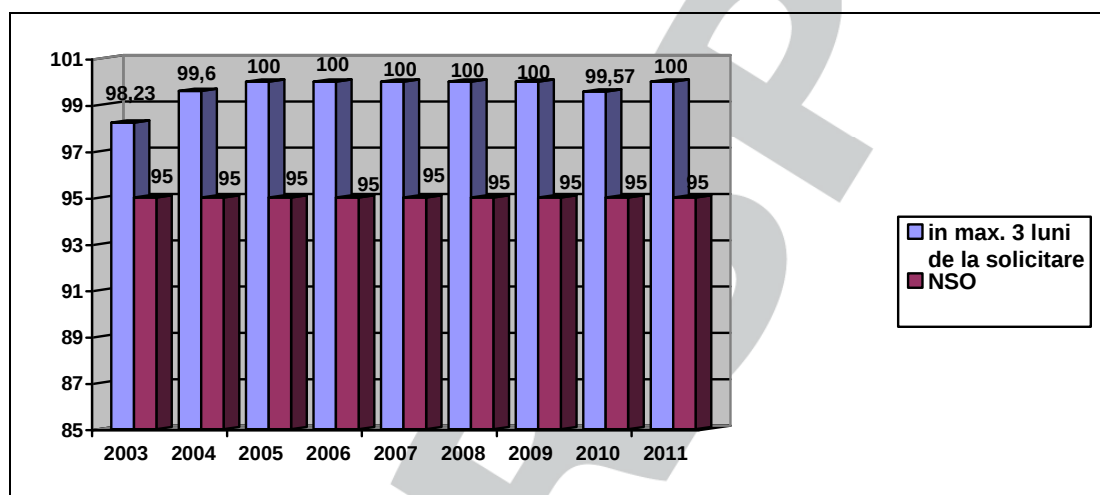
Pentru anul 2011 s-a constatat o scadere a numarului de solicitari privind verificarea acuratetii contorizarii, de la 235 in anul 10 de concesiune la 212 in anul 11. Aceasta scadere a solicitarilor a trebuit corelata cu rezultatele verificarilor metrologice, care scot in evidenta faptul ca in 2011, din totalul contoarelor verificate ~53 % sunt declarate respinse, fata de ~54% cat s-au inregistrat in 2010. Concesionarul trebuie sa analizeze structura parcului de contoare din punctul de vedere al fiabilitatii acestora, mai ales in conditiile in care Normele de Metrologie Legala au instituit regula verificarii periodice obligatorii la 5 ani, incepand cu luna iulie 2006, fata de 3 ani, cat era stabilit anterior.

O situatie a solicitarilor de verificare a contoarelor, raportata la numarul de contoare existente la utilizatori este prezentata in tabelul de mai jos.

	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Nr. solicitari verificare contoare	260	345	493	252	239	235	212
Nr. contoare existente	89462	92914	95078	101123	108324	110435	112834
% solicitari de verificare	0,3	0,37	0,52	0,25	0,22	0,21	0,187

III. Evolutia Nivelului de Serviciu C7

	NSO	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Maxim 3 luni	95%	98.23%	99.6%	100%	100%	100%	100%	100%	99.57%	100%
Peste 3 luni	5%	0.77%	0.4%	0%	0%	0%	0%	0%	0.43%	0%



Nivelul de Serviciu D1 - Presiunea minima la bransament apa industrială**I. PREVEDERI CONTRACTUALE**

Definitie	Presiunea la bransamentul de apa industrială conform clauzelor prevazute in "Contractul de furnizare apa industrială" incheiat cu fiecare agent economic.
Formula de calcul	Raportul dintre numarul de bransamente rezolvate in anul de raportare si numarul total de bransamente la sfarsitul anului de raportare. $NSD1 = \frac{\text{numarul de bransamente rezolvate in anul de raportare}}{\text{numarul total de bransamente la sfarsitul anului de raportare}} \times 100$
Termen 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	- <u>Evaluarea Initiala</u> 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. - <u>Continuarea Conformitatii</u> 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
Masurare	Concesionarul inregistreaza si intocmeste rapoarte privind reclamatii de presiune scazuta de la clientii. ANB va trebui sa faca masuratori ale presiunii la fiecare din punctele: - la partea de bransament/contor a clientului; - print-o referinta de inlocuire a in arterele de distributie adiacente. Inregistrarile 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.29/2004.
Monitorizare	- Concesionarul inregistreaza si intocmeste rapoarte privind reclamatii de presiune scazuta de la clientii. ANB va trebui sa faca masuratori ale presiunii la fiecare din punctele: - la partea de bransament/contor a clientului; - print-o referinta de inlocuire a in arterele de distributie adiacente. Inregistrarile 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.29/2004. - Autoritatea de Reglementare Tehnica analizeaza rapoartele Concesionarului si verifica inregistrarile 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	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. MONITORIZAREA SI EVALUAREA NIVELULUI DE SERVICIU D1

(1) Nivel Standard de Baza:

Nivel Standard de Baza (NSB)	Aprobat prin Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 24 / 20.11.2002: 90 % pentru Nivelul Standardului de Baza pentru indicatorul D1 – Presiunea minima la bransament pentru apa industriala, reprezentand raportul dintre numarul de clienti industriali la care presiunea apei la bransament este de 7 m coloana de apa si numarul total de clienti care au contracte de alimentare cu apa industriala.
-------------------------------------	--

(2) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu D1 (30.05.2003 – 30.05.2011)

An	Conformitatea NS D1
2005	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 47 / 21.10.2005 - privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu D1 – Presiunea la bransament pentru apa industriala. Conformitatea realizata: 100%
2006	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 35 / 26.10.2006 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu D1 – Presiunea la bransament pentru apa industriala. Conformitatea realizata: 100 %
2007	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 32 / 26.10.2007 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu D1 – Presiunea la bransament pentru apa industriala. Conformitatea realizata: 100 %
2008	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 15 / 23.10.2008 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu D1 – Presiunea la bransament pentru apa industriala. Conformitatea realizata: 100 %
2009	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 19 / 23.10.2009 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu D1 – Presiunea la bransament pentru apa industriala. Conformitatea realizata: 100 %
2010	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 26 / 26.10.2010 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu D1 – Presiunea la bransament pentru apa industriala. Conformitatea realizata: 100 %

(3) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu D1 (30.05.2011 – 30.05.2012)

In perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii (28.09.2010 – 27.09.2011) au existat 2 cazuri notificate de lipsa presiune in alimentarea cu apa industriala: 1 caz reprezentand o problema punctuala, care a fost rezolvat de catre ANB si 1 caz care nu s-a confirmat la constatare, fiind o defectiune pe reseaua interioara. ANB a furnizat clientilor sai apa industriala la parametrii prevazuti in contractele de furnizare. Rezultatele obtinute arata ca ANB a indeplinit cerintele prevazute de Contactul de Concesiune si a realizat

conformitatea Nivelului de Serviciu D1 cu o valoare realizata de 100%, egala cu cea prevazuta de Standardul Obiectiv.

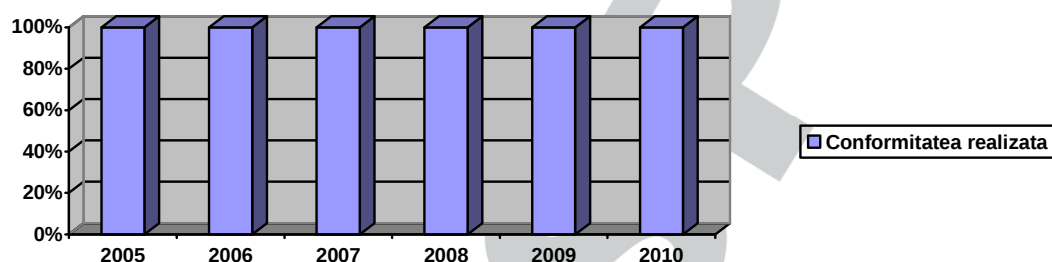
Rezultatele obtinute au confirmat faptul ca presiunea minima la bransament pentru apa industrială se conformeaza cerintelor impuse de Contractul de Concesiune.

AMRSP a decis Certificarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu D1 – Presiunea minima la bransament pentru apa industrială prin Decizia Consiliului Executiv nr. 28 / 26.10.2011.

III. Evolutia Nivelului de Serviciu D1

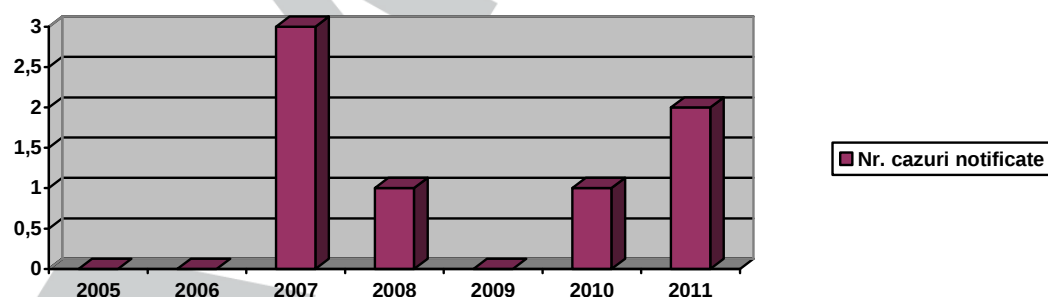
(a) Evolutia Conformitatii Nivelului de Serviciu D1 in perioada 2005 – 2010

An	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Conformitatea realizata	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %



(b) Evolutia privind numarul cazurilor notificate de lipsa presiune in alimentarea cu apa industrială in perioada 2005 – 2011

An	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Cazuri notificate de lipsa presiune in alimentarea cu apa industrială	0	0	3	1	0	1	2



Nivelul de Serviciu D2 - Continuitatea alimentarii**I. PREVEDERI CONTRACTUALE**

Definitie	Alimentare cu apa industrială conform Convenției din Contractul de furnizare apă.
Formula de calcul	Raportul procentual dintre numărul de cazuri notificate rezolvate și total cazuri notificate. $NSD2 = \frac{\text{numărul de cazuri notificate rezolvate}}{\text{numărul total de cazuri notificate}} \times 100$
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	- <u>Evaluarea Initiala</u> 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 Initiala). 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 Initiala. Autoritatea are la dispoziție 20 de zile pentru a emite o scrisoare de Certificare a Conformității sau de respingere a acesteia. - <u>Continuarea Conformității</u> 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 termenele limita de la Evaluarea Initiala
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. Inregistrările din baza de date se țin de concesionar în conformitate cu formatul aprobat de ARBAC prin Decizia nr.28/2003. Rapoartele ANB contin tabele rezumative prezentate în formatul aprobat prin Decizia ARBAC nr.30/2004.
Monitorizare	- 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. Inregistrările din baza de date se țin de concesionar în conformitate cu formatul aprobat de ARBAC prin Decizia nr.28/2003. Rapoartele ANB contin tabele rezumative prezentate în formatul aprobat prin Decizia ARBAC nr.30/2004. - 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	Nu sunt prevăzute Excluderi Admisibile în Contractul de Concesiune. Pentru acest Nivel de Serviciu, Concesionarul nu a identificat până în prezent Excluderi Admisibile suplimentare.

Nivel Standard Obiectiv (NSO)	100% de cazuri notificate rezolvate conform "Contractului de furnizare" apa industrială.
--------------------------------------	---

II. MONITORIZAREA SI EVALUAREA NIVELULUI DE SERVICIU D2

(1) Nivel Standard de Baza:

Nivel Standard de Baza (NSB)	Aprobat prin Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 24/20.11.2002: 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.
-------------------------------------	---

(2) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu D2 (30.05.2003 – 30.05.2011)

An	Conformitatea NS D2
2005	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 48 / 21.10.2005 - privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu D2 – Continuitatea alimentarii cu apa industrială. Conformitatea realizata: 100 %
2006	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 36 / 26.10.2006 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu D2 – Continuitatea alimentarii cu apa industrială. Conformitatea realizata: 100 %
2007	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 33 / 26.10.2007 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu D2 – Continuitatea alimentarii cu apa industrială. Conformitatea realizata: 100 %
2008	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 16 / 23.10.2008 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu D2 – Continuitatea alimentarii cu apa industrială. Conformitatea realizata: 100 %
2009	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 20 / 23.10.2009 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu D2 – Continuitatea alimentarii cu apa industrială. Conformitatea realizata: 100 %
2010	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 27 / 26.10.2010 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu D2 – Continuitatea alimentarii cu apa industrială. Conformitatea realizata: 100 %

(3) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu D2 (30.05.2011 – 30.05.2012)

Pentru Evaluarea Continuarii Conformitatii au fost luate in considerare intreruperile in alimentarea cu apa industrială generate de interventiile ANB si cazurile lipsa apa notificate de clienti.

In perioada mentionata au fost inregistrate un numar de 26 de cazuri de intrerupere a alimentarii cu apa industrială generate de interventiile ANB pentru rezolvarea unor probleme punctuale in sistem. Unul din cele 26 de cazuri a fost notificat si de un client. Cazurile notificate au fost solutionate in perioada convenita in contractul de furnizare.

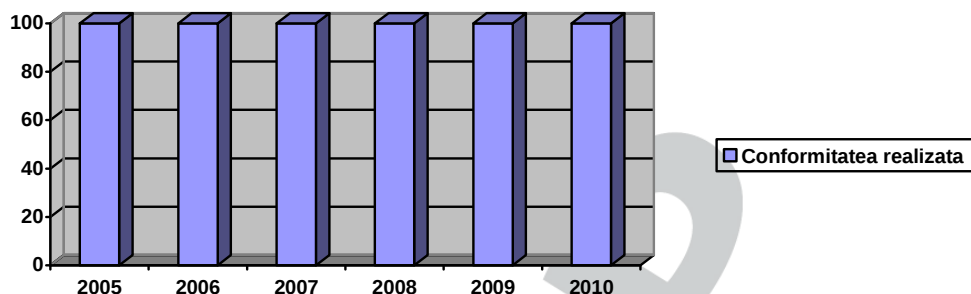
Rezultatele obtinute arata ca ANB a indeplinit cerintele prevazute de Contractul de Concesiune si a obtinut conformitatea Nivelului de Serviciu D2 cu o valoare realizata de 100%, egala cu cea prevazuta de Standardul Obiectiv.

AMRSP a decis Certificarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu D2 – Continuitatea alimentarii cu apa industrială prin Decizia Consiliului Executiv nr. 29 / 26.10.2011.

III. Evolutia Nivelului de Serviciu D2

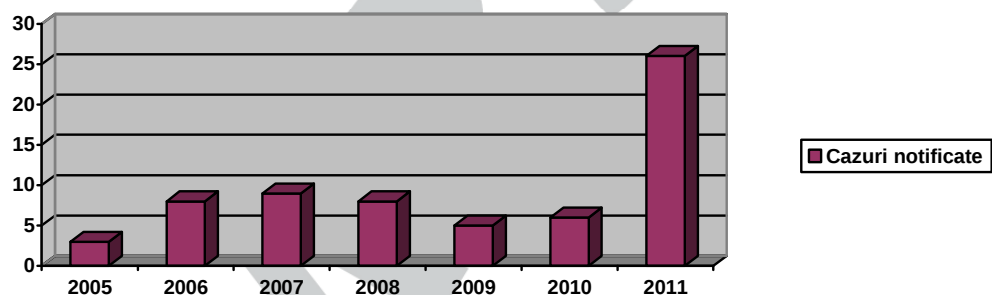
(a) Evolutia Conformitatii Nivelului de Serviciu D2 in perioada 2005 – 2010

An	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Conformitatea realizata	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %



(b) Evolutia numarului cazurilor notificate de intrerupere a alimentarii cu apa industriala in perioada 2005 – 2011

An	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Cazuri notificate de intrerupere a alimentarii cu apa industriala	3	8	9	8	5	6	26



4. II. Decizii emise de Consiliul Executiv al AMRSP cu privire la rezultatele conformarii Concesionarului S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. cu Nivelele de Servicii:

In perioada 15 mai 2011 – 15 mai 2012, Consiliul Executiv al AMRSP a emis urmatoarele decizii cu privire la rezultatele conformarii S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. cu Nivelele de Servicii prevazute de Contractul de Concesiune:

- *Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 7 / 22.07.2011* - privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C2 – Timpul de realizare de noi bransamente apa si/ sau racorduri canal
- *Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 8 / 7.09.2011* - privind aprobarea Scrisorii de Certificare Initiala a Conformitatii Nivelului de Serviciu A4 – Acoperire apa
- *Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 9 / 7.09.2011* - privind aprobarea Scrisorii de Certificare Initiala a Conformitatii Nivelului de Serviciu B2 – Acoperire canalizare
- *Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 11 / 26.09.2011* - privind aprobarea Nivelului de Serviciu privind Caseta - B6, Nivelului Standardului de Baza pentru Nivelul de Serviciu privind Caseta - B6, formatului bazei de date pentru Nivelul de Serviciu privind Caseta - B6 si formatului tabelului rezumativ pentru Nivelul de Serviciu privind Caseta - B6
- *Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 14 / 26.10.2011* - privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A1 – Calitatea apei potabile
- *Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 15 / 26.10.2011* - privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A2 – Presiunea la bransament
- *Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 16 / 26.10.2011* - privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A3 – Continuitatea serviciului
- *Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 17 / 26.10.2011* - privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A5 – Timp intre notificarea unei explozii/scurgeri si reparatie
- *Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 18 / 26.10.2011* - privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A6 - Timp pentru a asigura alimentarea alternativa cu apa potabila
- *Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 19 / 26.10.2011* - privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A8 – Facturi emise pe baza citirii contoarelor de bransament individuale sau comune mai multor Clienti, ca procent din totalul facturilor
- *Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 20 / 26.10.2011* - privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.1 – Timpul dintre notificarea unei prabusiri de canal colector si inlocuirea conductei
- *Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 21 / 26.10.2011* - privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.2 – Timpul dintre notificarea unei infundari de canal colector si curatarea infundarii
- *Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 22 / 26.10.2011* - privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B5 – Eliminarea inundarii cu ape reziduale din gospodarii si curatare
- *Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 23 / 26.10.2011* - privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C1 – bransamente contorizate ca procentaj din bransamente individuale sau comune mai multor Clienti, existente la Data Licitatiei
- *Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 24 / 26.10.2011* - privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C3 – Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea
- *Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 25 / 26.10.2011* - privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatilor scrise
- *Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 26 / 26.10.2011* - privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C6 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente
- *Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 27 / 26.10.2011* - privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C7 – Timp pentru tratarea solicitarilor privind acuratetea contorizarii
- *Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 28 / 26.10.2011* - privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu D1 – Presiunea minima la bransament pentru apa

industrială

- *Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 29 / 26.10.2011* - privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu D2 – Continuitatea alimentarii cu apa industrială
- *Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 32 / 22.12.2011* - privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 – Timpul de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor
- *Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 33 / 22.12.2011* - privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B3 – Timpul dintre notificarea infundarii unei guri de scurgere si golirea acesteia
- *Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 34 / 22.12.2011* – privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.3 – Eliminarea apelor reziduale in urma unei prabusiri/infundari de canal colector
- *Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 2 / 26.01.2012* – privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A7 – Volumul apei facturate ca procentaj din volumul apei produse

4.III. asigurarea expertizei tehnice in sprijinul rezolvarii disputelor dintre clienti si Concesionarul ANB, prin analizarea si aprecierea impartiala a situatiilor, daca apelul clientului catre Concesionar nu a condus la rezolvare acceptabile pentru parti.

Conform art.2.2 (h) din Statutul aprobat prin HCGMB nr.339/2009, AMRSP „*asigura si expertiza tehnica in sprijinul rezolvarii disputelor dintre societatea concesionara si client, aparute in aplicarea Contractului de Concesiune, legate de indeplinirea indicatorilor de performanta ai serviciilor prestate, prin informari, analize, verificari, comunicând concluziile sale petentilor, luand decizii de aplicare a prevederilor contractuale cu privire la obligatiile concesionarului fata de client, daca apelul clientului catre concesionar nu a condus la rezolvare acceptabile pentru parti*” –.

In perioada 30.05.2011 ÷ 30.05.2012, s-au inregistrat la AMRSP un numar de 45 de litigii intre ANB si utilizatorii serviciului de alimentare cu apa si canalizare. Aceste litigii sunt structurate pe urmatoarele subiecte:

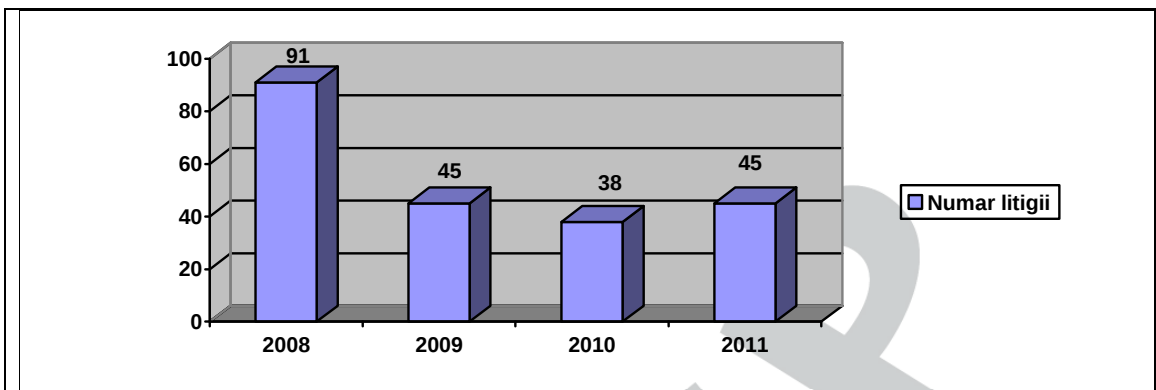
Problema reclamata	Numar petitii inregistrate la AMRSP
Intrebari privind Taxa Municipala de Apa Uzata	6
Probleme legate de bransamente (punere in functiune, costuri lucrari)	7
Probleme de presiune scazuta la bransament	3
Lipsa contoare si facturare in comun pentru mai multe blocuri, separarea consumurilor de apa prin executarea de bransamente separate	7
Probleme legate de inscrisurile de pe facturi	4
Solicitari informatii contract concesiune, si bunuri concesionate	2
Probleme legate de facturarea apei meteorice	3
Cresteri tarify in anul 2011	2
Reclamatii lucrari ilegale de bransare	2
Calitatea apei potabile	3
Solicitari de extindere de retele de alimentare cu apa si canalizare pe strazi pe care lipsesc aceste utilitati	4
Lipsa capacelor camine, lipsa gratarelor gurilor de scurgere, refacerea pavajului in zonele in care SC ANB SA a intervenit, la lipsa gurilor de scurgere pe o strada si redimensionarea unui bransament	2

Aceste litigii au fost expertizate prin studierea documentelor primite de la petent, prin verificarile efectuate de reprezentantul AMRSP la locatia semnalata, prin solicitarea de informatii suplimentare. Raspunsurile si punctele de vedere ale AMRSP au avut la baza, acolo unde a fost cazul, informatiile si observatiile primite de la SC Apa Nova Bucuresti SA - furnizorul serviciului de alimentare cu apa potabila si de canalizare.

Pentru toate aceste litigii petentii nu au revenit cu solicitari pe temele prezentate, motiv pentru care AMRSP a considerat ca raspunsul final adresat petentului (cat si expeditorului – acolo unde petentul s-a adresat altei institutii publice) a fost multumitor si edificator.

O evolutie a numarului de litigii in ultimii ani arata ca in reprezentarea grafica de mai jos.

An de raportare	2008	2009	2010	2011
Numar litigii	91	45	38	45



Scaderea numarului de litigii in 2009 si 2010 se datoreaza faptului ca o mare parte din reclamatiiile sosite aveau ca subiect lipsa contorizarii utilizatorilor aflati in zona "retelelor telescopice". Lucrarile de realizare de noi bransamente contorizate au fost demarate ca urmare a adoptarii de catre CGMB a Hotararii nr.69/2006 prin care s-a aprobat „strategia Primariei Municipiului Bucuresti de punere in conformitate cu Buna Practica Industriala si cu prevederile legislatiei specifice a retelelor de alimentare cu apa in avalul a 126 de statii de hidrofor (Rețele telescopice).”

Cresterea sensibila a numarului de litigii in anul 2011 s-a datorat solicitarilor clientilor de clarificare a ajustarilor tarifarare facute ca urmare a integrarii in sistemul de canalizare al Municipiului Bucuresti a Casetei de ape uzate de sub albia amenajata a raului Dambovita, cat si a punerii in functiune a Statiei de Tratare a Apei Uzate – Glina – Faza 1.

4.IV. participarea la elaborarea urmatoarelor documente, in conformitate cu art. 4 din Statutul aprobat prin HCGMB nr. 339 / 2009:

(A) ca membru al Grupului de Lucru al Primariei Municipiului Bucuresti, constituit prin Dispozitia Primarului General al Municipiului Bucuresti nr. 1559 / 2010:

- Actul Adicional nr. 7 / 17.05.2011 la Contractul de Concesiune, aprobat prin HCGMB nr. 70 / 28.04.2011 (prin care Partile Contractului de Concesiune au convenit asupra:

(i) preluarii Canalului colector de ape uzate de sub raul Dambovita (Caseta de apa uzata) in Concesiune, inainte de finalizarea Studiului tehnic “in situ” asupra integralitatii Casetei

(ii) finalizarii Studiului conform angajamentului asumat prin Actul Adicional nr. 6 / 2009 pana la data de 14.06.2011

(iii) responsabilitatilor Concesionarului privitoare la operarea si intretinerea Casetei

(iv) Nivelului de Serviciu B6 – “Caseta”(Standard de Baza, Standarde Obiective, Monitorizare, Excluderi Admise)

(v) modificarii definitiilor “Casetei” si “Sistemului de canalizare” si completarii clauzei referitoare la Evenimentele Naturale de Forta Majora)

- Actul Adicional nr. 8 / 11.07.2011 la Contractul de Concesiune, aprobat prin HCGMB nr. 122 / 30.06.2011 (prin care Partile Contractului de Concesiune au convenit asupra:

(i) punerii in practica a deciziei Expertului Tehnic privind Evaluarea Nivelului de Serviciu A4 – Acoperire apa si B2 – Acoperire canalizare din data de 29.11.2010.

Astfel, Concesionarul va finanta si realiza cel tarziu pana la data finalizarii Programului Bucur (initiat prin Actul Adicional nr. 6 / 2009 la Contractul de Concesiune), dar in plus de acesta lucrari suplimentare in Sistemul de alimentare cu apa si de canalizare in valoare de 6 700 000 Euro – reprezentand contravaloarea lucrarilor de extindere ale retelelor de alimentare cu apa si de canalizare cuprinse in obligatia Concesionarului pentru indeplinirea Conformitatii Initiale a Nivelelor de Servicii A4 – Acoperire apa si B2 – Acoperire canalizare.

(ii) demararii Programului Bucur – imediat dupa certificarea conformitatii initiale a Nivelelor de Servicii A4 – Acoperire apa si B2 – Acoperire canalizare

(B) ca membru al Comisiei Municipale pentru preluarea din domeniul public al statului si administrarea Administratiei Nationale “Apele Romane” in domeniul public al Municipiului Bucuresti si administrarea Consiliului General al Municipiului Bucuresti a Canalului Colector Ape Uzate (Caseta de Apa Uzata), prin punerea in aplicare a HCGMB nr. 349 / 22.10.2009 si HG nr. 894 / 25.08.2010:

- pregatirea Protocolului privind predarea – preluarea obiectivului “Canal colector de ape uzate de sub raul Dambovita din domeniul public al statului si administrarea Administratiei Nationale “Apele Romane” in domeniul public al Municipiului Bucuresti si administrarea Consiliului General al Municipiului Bucuresti (semnat la data de 17.05.2011).

(C) ca membru al Comisiei Municipale pentru stabilirea conditiilor transferului in Concesiune a bunurilor rezultate din lucrarile aferente Fazei I a proiectului Reabilitarea Statiei de Epurare a Apelor Uzate a Municipiului Bucuresti, inclusiv a terenului pe care se afla acestea, precum si a drepturilor si obligatiilor aferente acestora, dupa cum sunt definite in Contractul de Concesiune, catre ANB, constituita prin Dispozitia Primarului General al Municipiului Bucuresti nr. 736 / 21.06.2011:

- Actul Additional nr. 9 / 11.07.2011 la Contractul de Concesiune, aprobat prin HCGMB nr. 123 / 30.06.2011 (prin care Partile Contractului de Concesiune au convenit asupra incredintarii Concesionarului a dreptului si obligatiei exclusive de operare (exploatare si intretinere) a Statiei de Epurare a Apelor uzate Glina Faza I. Astfel, in Contractul de Concesiune va fi prevazut o clauza noua, denumita “Operarea SEAU Glina Faza I”, care va contine urmatoarele:

- definitii

- procedura de predare in Concesiune a Bunurilor SEAU Glina Faza I

- Operarea si Intretinerea SEAU Glina Faza I

- Modificarea / completarea prevederilor Contractului de Concesiune - Partea a III a a Caietului de Sarcini

- Nivelele de Servicii referitoare la Nivelul de Serviciu B1 – calitatea apei efluentului

(D) ca membru al Comitetului de Coordonare al proiectului Statia de Epurare a Municipiului Bucuresti Glina faza II, constituit prin Dispozitia Primarului General al Municipiului Bucuresti nr. 1560 / 17.11.2010:

- HCGMB nr. 121 / 30.06.2011 - privind aprobarea Programului pe etape cu privire la demararea proiectului Statia de Epurare a Municipiului Bucuresti Glina Faza II, impreuna cu lucrarile de reabilitare colectoare de apa uzata si Caseta de Apa – Uzata – Dambovita

(E) ca membru in Comitetul de Coordonare a Programului Bucur, constituit prin Dispozitia Primarului General al Municipiului Bucuresti nr. 463 / 26.04.2010:

- elaborarea listei anuale de lucrari propuse pentru Programului Bucur, initiat prin Actul Additional nr. 6 / 2009 la Contractul de Concesiune

(F) in calitate de reprezentant al administratiei publice locale:

- elaborarea lunara a Programului national de exploatare a lucrarilor hidrotehnice ce are ca anexa “Programul de asigurare cu apa bruta a folosintelor din Municipiul Bucuresti”, la care participa, printre altele, S.C. Hidroelectrică S.A., Dispeceratul Energetic National, Traselectrica si Administratia Nationala Apele Romane (ANAR) sub coordonarea Ministerului Mediului si Dezvoltarii Durabile

4.V. Activitati generale privind monitorizarea si evaluarea Nivelelor de Servicii desfasurate de AMRSP

(a) *Gestionarea bazei de date a indicatorilor de performanta* - activitate permanenta.

AMRSP gestioneaza o banca de date a Rapoartelor ANB a inregistrarilor Bazei de date si a tabelelor rezumative prezentate de ANB pentru fiecare Nivel de Serviciu

(b) *Realizarea de sinteze si analize comparative ale datelor primite* – acestea se regasesc in documentele transmise CGMB, PMB si Comisiei de Experti, precum si in sintezele acestui raport;

(c) *Asigurarea transparentei indicatorilor de performanta si a sintezelor efectuate* – in principal prin postarea pe website a tuturor deciziilor pe website-ul AMRSP privind reglementarea concesiunii, precum si a altor documente ale concesiunii ce se supun dezbaterei publice. De asemenea, deciziile AMRSP se transmit Secretarului Municipiului Bucuresti, pentru publicare in Monitorul Oficial al Municipiului Bucuresti.

(d) *Urmărirea realizării unei bune comunicări a deciziilor, instructiunilor si punctelor de vedere ale AMRSP privind reglementarea concesiunii tuturor partilor interesate si consumatorilor* – prin publicarea in Monitorul Oficial al Municipiului Bucuresti a deciziilor AMRSP de interes general, prin postarea acestor decizii si a raportului anual al AMRSP pe website-ul sau, prin supunerea dezbaterei publice, pe website, a

punctelor sale de vedere, prin participarea reprezentantilor AMRSP la intalnirile publice cu cetatenii, organizate de asociatii civice si primarii.

(e) *Urmărirea aplicării standardelor în domeniul serviciilor publice locale și propunere pentru modificarea și adaptarea acestora cu normele U.E. ori de câte ori se constată neconcordanță între normele locale și cele europene.* AMRSP, întocmește puncte de vedere la proiecte legislative în domeniul serviciilor publice, și răspunde la întrebări ale instituțiilor publice cu privire la reglementarea serviciilor de alimentare cu apă și canalizare din Municipiul București.

4.VI. Alte activități desfășurate de AMRSP

1. Participarea reprezentantilor AMRSP la Conferința Parteneriate Publice Private în sectorul apei – Sofia, 15.05.2012, eveniment organizat de Ministerul Dezvoltării Regionale din Bulgaria.

(alături de reprezentanți ai firmelor concesionare ale serviciilor de alimentare cu apă și de canalizare din Austria, Spania, România, Bulgaria și specialiști ai BERD, Bancii Mondiale și IFC).

Cu acest prilej, AMRSP (Reglementatorul Tehnic al Concesiunii) a prezentat participanților la Conferință rezultatele obținute în cei 11 ani de derulare a Concesiunii și opiniile diferitelor organisme naționale și internaționale care au auditat Concesiunea serviciilor de alimentare cu apă și de canalizare de la București în legătură cu activitatea de monitorizare și reglementare desfășurată de AMRSP.



2. Participarea reprezentantilor AMRSP la Conferința Internațională „Totul pentru o apă curată” – Ediția a III-a (Pitești, 17-18.05.2012), eveniment organizat de către Primăria Municipiului Pitești și SC Apa Canal 2000 SA Pitești (alături de reprezentanți ai administrației locale Pitești, ai Ministerului Mediului și Padurilor, Asociației Române a Apei, ai Patronatului Serviciilor Publice din România).

Teme de dezbatere stabilite de organizatori pentru această conferință au fost:

1. Aspecte privind derularea proiectelor finanțate prin Programul Operațional Sectorial de Mediu, în

contextul regionalizării serviciilor publice de alimentare cu apă și de canalizare. Prezent și perspective.

2. Optimizarea sistemelor de alimentare cu apă și de canalizare. Impactul calității apei asupra factorilor de mediu și a stării de sănătate a populației.

3. Aplicarea modelelor matematice și a instrumentelor informatice moderne în modelarea și gestionarea sistemelor de alimentare cu apă și de canalizare

4. Studii și cercetări privind managementul nămolului rezultat din procesele de epurare a apelor uzate

5. Managementul resurselor de apă. Stadiul implementării directivelor europene privind apa potabilă și apa uzată.

AMRSP

Capitolul 5. COMISIA DE EXPERTI

Conform prevederilor art. 49.5 din Contractul de Concesiune, Autoritatea de Reglementare Tehnica incheie contractele cu membrii Comisiei de Experti: Dl. Hans HEKELAAR – Expert Tehnic, Dr. Dieter FLAMIG – Regulator Economic, Dl. Vittorio Michele POSITANO – Analist Financiar.

Conform celor stabilite prin contractele incheiate si prevederile Contractului de Concesiune, in functie de problemele aparute, la cererea partilor, membrii Comisiei de Experti prezinta rapoarte continand decizii sau puncte de vedere la problemele transmise spre analiza de catre AMRSP, Concedent si Concesionar.

In perioada 30.05.2011 – 30.05.2012, au fost inregistrate urmatoarele actiuni comune cu membrii Comisiei de Experti:

I. 28.09- 29.09.2011

- Membrii Comisiei de Experti au fost informati de catre ANB si AMRSP in legatura cu principalele subiecte legate de derularea Contractului de Concesiune care au facut obiectul celor 4 acte aditionale la Contractul de Concesiune semnate intre 2009 si 2011, precum si asupra stadiului proiectelor la care expertii au contribuit prin analiza, decizii si rapoarte: *Rețele telescopice, contoare comune, bransamente de plumb, Caseta, NS A4, NS B2, NS A7, Programul Bucur, Lucrari Suplimentare.*

Raportul Comisiei de Experti (medierea disputei legate de stabilirea Nivelului Standardului de Baza al Nivelului de Serviciu A7) – 24.11.2005

- pus in aplicare prin Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 12 / 30.03.2006

- aprobat prin Actul Adicional la Contractul de Concesiune – aprobat prin HCMGB nr. 147 / 1.06.2006:

- modificarea prevederilor Contractului de Concesiune referitoare la perioada de evaluare si Standardul Obiectiv pentru Nivelul de Serviciu A7 – “Apa facturata ca procent din apa produsa”

Raportul Comisiei de Experti (în legătură cu Excluderile Admisibile aferente NS A7 pentru „consumuri tehnologice” - Septembrie 2010):

- pus in aplicare prin Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 29 / 22.11.2010 - privind aprobarea tipurilor de Excluderi Admisibile pentru Nivelul de Serviciu A7 – Volumul apei facturate ca procentaj din volumul apei produse – si a metodologiei de calcul a consumurilor tehnologice de apa potabila

Urmare a Raportului Comisiei de Experti (medierea disputei legate de stabilirea Nivelului Standardului de Baza al Nivelului de Serviciu A7) – 24.11.2005, Deciziei Consiliului Executiv al ARBAC nr. 12 / 30.03.2006, Actului Adicional la Contractul de Concesiune – aprobat prin HCMGB nr. 147 / 1.06.2006, Actului Adicional nr. 6 / 14.12.2009 la Contractul de Concesiune (aprobat prin HCMGB nr. 358 / 3.11.2009), Raportului Comisiei de Experti (în legătură cu Excluderile Admisibile aferente NS A7 pentru „consumuri tehnologice” - Septembrie 2010), Deciziei Consiliului Executiv al AMRSP nr. 29 / 22.11.2010 - privind aprobarea tipurilor de Excluderi Admisibile pentru Nivelul de Serviciu A7,

Consiliul Executiv al AMRSP a aprobat prin Decizia nr. 1 / 26.01.2011 - Scrisorii de Certificare a Evaluarii Initiale a Conformitatii Nivelului de Serviciu A7.

Raportul Comisiei de Experti (NS A4 & NS B2: Acoperire cu retele de apa potabila, Acoperire cu retele de canalizare si Garantia de Buna Executie): Ianuarie 2009

- aprobat prin Actul Adicional nr. 6 / 14.12.2009 la Contractul de Concesiune (aprobat prin HCMGB nr. 358 / 3.11.2009):

- completarea sarcinii ANB , prevazuta in Caietul de Sarcini – Partea III – Nivelele de Servicii A4 si B2 cu «Lista si lungimea strazilor lipsite de retele de apa si canalizare » la Data Licitatiei, existente in Aria Serviciilor contractate, in conformitate cu informatiile prevazute in Caietul de Sarcini puse la dispozitia ofertantilor, prevederile Contractului de Concesiune – Partea I – Aria Serviciilor si tinand cont de validarea « Raportului Comisiei de Experti Internationali » din ianuarie 2009 (obligatoriu pentru ambele Parti, conform prevederilor Contractului de Concesiune), avand Termen Limita de Conformitate luna noiembrie 2010.

- In vederea adaptarii programului de extindere a retelelor de apa si de canalizare realizat de Concesionar la necesitatile de dezvoltare urbanistica ale Municipiului Bucuresti, Concedentul si Concesionarul au convenit sa inlocuiasca Nivelele de Servicii « Acoperire – Proportie din strazile existente in Zona de Servicii conectate la serviciul de apa potabila » (Nivel de Serviciu A4) si « Acoperire - Proportia strazilor existente din Zona de Servicii conectata la sistemul de canalizare » (Nivel de Serviciu B2) cu **Programul „Bucur,,** dupa Evaluarea Initiala a Conformitatii Nivelelor de Serviciu A4 si B2, a carui termen era anul 2010.

Programul „Bucur,, este un program de investitii finantat, fara cresterea tarifului, de catre ANB si se va derula pe o perioada de sase ani, urmand sa demareze in anul calendaristic urmator Certificarii

Conformitatii Inițiale a Nivelelor de Servicii A4 și B2, în conformitate cu prevederile Contractului de Concesiune (incepând cu anul 2011), în valoare totală de 200.000.000 Lei (aprox. 46.000.000 EURO), reprezentând aprox. 135 km. rețele de apă și aprox. 120 km. rețele de canalizare, în conformitate cu sarcina ANB prevăzută în Raportul Comisiei de Experti Internazionali din ianuarie 2009, pentru strazi neeligibile (nepavate).

Decizia Expertului Tehnic (medierea disputei în legătura cu NS A4 & B2 «Acoperire apă & Acoperire canalizare») – 29.11.2010

Minuta întrunirii din data de 04.11.2010 semnată de Concesionar, Autoritatea de Reglementare Tehnică și de Expertul Tehnic

- aprobate prin Actul Adicional nr. 8 / 2011 la Contractul de Concesiune, aprobat prin HCGMB nr. 122 / 30.06.2011:

- Concesionarul va finanța și realiza cel târziu până la data finalizării Programului Bucur dar în plus de acesta, lucrări suplimentare în Sistem, în valoare de 6.700.000 Euro, reprezentând contravaloarea lucrărilor de extinderi ale rețelelor de alimentare cu apă și de canalizare cuprinse în obligația Concesionarului pentru îndeplinirea Conformității Inițiale a NS A4 și NS B2 ce au fost finanțate și realizate din Fonduri Publice ("Lucrările Suplimentare").

- Lucrările Suplimentare vor fi stabilite de Concedent împreună cu Concesionarul, prin reprezentanții acestora numiți în Comitetul de Coordonare creat de Părți în cadrul Programului Bucur, și vor cuprinde, în principal:

(i) în anul 2011: lucrări pentru rețele (apă și canalizare) în centrul istoric al Bucureștiului, estimate la 1 milion Euro

(ii) în perioada 2012-2016, lucrări în valoare anuală de 1,14 milioane Euro, valoare ce poate fi modificată de Părți printr-un acord în acest sens semnat de reprezentanții lor legali.

Având în vedere importanța Programului Bucur pentru Concedent și locuitorii Capitalei, acest program imediat după Certificarea Conformității NS A4 și B2 de către Autoritatea de Reglementare Tehnică conform Deciziei Expertului Tehnic Evaluarea NS A4/B2.

- a avut loc o vizită la SEAU Glina și la bransamentul SEAU la Caseta și au fost purtate discuții în legătura cu aceste două proiecte și cu solicitarea de ExTA pentru Glina, solicitare care urma să fie înaintată de către ANB Comisiei de Experti, în conformitate cu procedura prevăzută de Contractul de Concesiune.

Având în vedere importanța acestui proiect și impactul asupra tarifului actual al Ajustării Extraordinare de Tarif aferentă proiectului SEAU Glina – Faza I, AMRSP a propus apelarea la servicii suplimentare ale Analistului Financiar din cadrul Comisiei de Experti pentru analiza punctuală privind solicitarea ExTA Glina, propunere agreată de ANB și membrii Comisiei de Experti.

- membrii Comisiei de Experti au apreciat noul nivel de colaborare între Partile Contractului de Concesiune, fapt care a permis municipalității să dețină o Stație de Epurare a Apelor Uzate operațională și funcțională, chiar înainte de finalizarea tuturor aspectelor administrative ale proiectului.

- a fost exprimată intenția și necesitatea ca membrii Comisiei de Experti să întreprindă cel puțin două vizite pe an pentru a avea o monitorizare apropiată a proiectelor majore în derulare și a concesiunii în general

- s-a stabilit o întrevedere comună pentru perioada 19 -21.10.2011 între membrii Comisiei de Experti, reprezentanții ANB și reprezentanții AMRSP pentru realizarea unei analize de detaliu a solicitării de ExTA aferentă proiectului SEAU Glina – Faza I.

II. 19 - 21.10.2011

În urma discuțiilor purtate în legătura cu solicitarea de Ajustare Extraordinară de Tarif aferentă proiectului SEAU Glina – Faza I, formulată de ANB și transmisă Comisiei de Experti, conform procedurii prevăzute de Contractul de Concesiune, s-au reținut următoarele:

- propunerea formulată de AMRSP, în numele Municipiului București, cu privire la esalonarea valorii reprezentată de „start up costs” - prevăzută inițial să fie recuperată în 2 ani (datorită necesității respectării angajamentelor asumate de ANB prin contractul de creditare cu IBRD – preluat de la RGAB, la Data Intrării în Vigoare a Contractului de Concesiune). În acest sens, s-a subliniat preocuparea Municipiului București de a menține valoarea facturii medii a serviciului de alimentare cu apă și de canalizare la un nivel suportabil pentru cetățenii Bucureștiului

- propunerea formulată de AMRSP a fost agreată de membrii Comisiei de Experti și ANB: esalonarea „start up costs” se va derula până în anul 2015. Urmare acestei modificări, valoarea ExTA solicitată de ANB a fost redusă cu 4 %.

Capitolul 6. TEME MAJORE ALE CONCESIUNII

Pe langa aspectele tehnice strict legate de monitorizarea Nivelelor de Servicii si rezultatele acestei monitorizari, analizate la Cap. 4 din prezentul Raport, derularea concesiunii a pus in evidenta o serie de teme majore definite astfel datorita impactului mare asupra utilizatorilor. Aceasta au necesitat si necesita in continuare masuri adecvate pentru o rezolvarea corecta a lor.

Incepand cu anul 2009, prin Dispozitii ale Primarului General al Municipiului Bucuresti, au fost constituite Grupuri de Lucru pentru analiza Contractului de Concesiune a Serviciilor Comunitare de Alimentare cu Apa si Canalizare dintre Municipiul Bucuresti si S.C. Apa Nova Bucuresti S.A..

Subiectele care necesitau solutionare au fost incluse in tematica de lucru ale Grupurilor de Lucru.

Grupurile de Lucru constituite la nivelul Primariei Municipiului Bucuresti (in care AMRSP a fost reprezentat) au analizat si negociat cu Comisia desemnata de Directorul General al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. solutionarea subiectelor cuprinse in tematicile de lucru si au inaintat Primarului General al Municipiului Bucuresti Rapoarte, care au stat la baza elaborarii Actelor Aditionale la Contractul de Concesiune. Actele Aditionale au fost aprobate prin Hotarari ale Consiliului General al Municipiului Bucuresti si au fost semnate ulterior de Partile Contractului de Concesiune.

I. Subiectele supuse analizei Grupului de Lucru constituit prin Dispozitia Primarului General al Municipiului Bucuresti Nr. 476/2.04.2009 au fost urmatoarele:

Tema	Mod de solutionare	Aprobare
<i>Punerea in concordanta a nivelelor de servicii din Contractul de Concesiune cu cerintele actuale si de perspectiva ale Municipiului Bucuresti</i>	inlocuirea Nivelelor de Servicii „Acoperire -Proportie din strazile existente in Zona de Servicii conectate la serviciul de apa potabila („NS A4) și „Acoperire - Proportia strazilor existente din Zona de Servicii conectată la sistemul de canalizare („NS B2”) cu „Programul Bucur”, după certificarea Conformității inițiale a NS A4 și NS B2 - program de investiții în valoare de 200.000.000 Lei (33.333.333 lei/an, sub rezerva oricărui alt acord între Părți), finanțat de Concesionarul ANB și destinat extinderilor rețelelor publice de alimentare cu apă și de canalizare, ce se va derula pe o perioadă de șase ani începând cu anul calendaristic următor certificării Conformității inițiale a NS A4 și NS B2 realizate în conformitate cu prevederile Contractului de Concesiune)	Actul Additional nr. 6 la Contractul de Concesiune, aprobat prin HCGMB nr. 358 / 3.11.2009.
<i>Aprobarea programelor de inlocuire a bransamentelor de plumb, de catre Municipiul Bucuresti</i>	introducerea in Contractul de Concesiune a unei clauze cu privire la „Lucrările de înlocuire a bransamentelor de plumb”. Concesionarul ANB va finanta si realiza lucrările de înlocuire a bransamentelor de plumb, al căror cost total este estimat la suma de 10 milioane Euro (+maxim 10%)	Actul Additional nr. 6 la Contractul de Concesiune, aprobat prin HCGMB nr. 358 / 3.11.2009.

<i>Statia de Epurare a Apelor Uzate – Glina</i>	În perioada finalizării lucrărilor aferente Fazei 1 a Proiectului SEAU Glina, conform Contractului de Lucrări, Concesionarul ANB va acorda Concedentului asistență și consultanță în legătură cu aspectele aferente asigurării în bune condiții a exploatării SEAU Glina, la costuri minim posibile și în condiții de performanță tehnică și siguranță. De asemenea, ANB va suporta cheltuielile legate de implicarea sa în etapa de finalizare a lucrărilor aferente Fazei 1 a Proiectului, și Fazei 2 a Proiectului, dacă va fi cazul, fără a solicita vreo compensare în acest sens, în limita unei sume de 400.000 lei/an	Actul Additional nr. 6 la Contractul de Concesiune, aprobat prin HCGMB nr. 358 / 3.11.2009.
<i>Patrimoniul Municipiului Bucuresti</i>	prezentarea de catre ANB a listei actualizate continand toate bunurile publice nou create neintroduse in Concesiune si eventual a celor propuse pentru casare, din categoria bunurilor publice ce fac parte din Sistem, pe structura Anexei C la Contractul de Concesiune si introducerea acestora in Anexa unui Act Additional pana la data Evaluarii Initiale a Conformitatii Nivelelor de Servicii A4 si B2. Categoriile de bunuri vizate de Actul Additional vor fi stabilite de ANB impreuna cu Autoritatea de Reglementare Tehnica a Concesiunii (AMRSP)	Actul Additional nr. 6 la Contractul de Concesiune, aprobat prin HCGMB nr. 358 / 3.11.2009.
<i>Tariful</i>	mentinerea Tarifului actual in conditiile asigurarii rambursarii creditelor BIRD si BERD, finantarii lucrarilor de investitii pentru realizarea si mentinerea Nivelelor de Servicii si asigurarii si mentinerii indicatorilor de performanta ai Serviciului, sub rezerva oricarei Ajustari Ordinare sau Extraordinare a Tarifului, in conformitate cu prevederile Contractului de Concesiune	Actul Additional nr. 6 la Contractul de Concesiune, aprobat prin HCGMB nr. 358 / 3.11.2009.
<i>Corpul expertilor independenti</i>	modificarea Clauzei 52.18 "Expertiza tehnica" din punct de vedere al imbunatatirii responsabilitatilor si prerogativelor corpului expertilor independenti in vederea prevenirii si evitarii blocajelor si pentru mentinerea echilibrului contractual	Actul Additional nr. 6 la Contractul de Concesiune, aprobat prin HCGMB nr. 358 / 3.11.2009.

<i>Comunicare / Informare – dialogul ANB cu Primaria Municipiului Bucuresti, Consiliul General al Municipiului Bucuresti si structurile acestora</i>	prezentarea de catre ANB a unui program anual de actiuni de comunicare si informare periodica a Primarului General si structurilor sale, cat si a Comisiei pentru Utilitati Publice din cadrul Consiliului General al Municipiului Bucuresti, privind realizari, disfunctioni, solicitari si propuneri, in asigurarea serviciului si referitoare la derularea Concesiunii. In plus față de obligațiile de raportare prevăzute în Contractul de Concesiune, ANB va transmite anual PMB, pe suport informatic, detalii privind Bunurile Proprietate Publică	Actul Additional nr. 6 la Contractul de Concesiune, aprobat prin HCGMB nr. 358 / 3.11.2009.
<i>Furnizarea de servicii in afara Municipiului Bucuresti</i>	In compensarea acordului dat de Concedent Concesionarului cu privire la furnizarea de servicii in afara Municipiului Bucuresti, Concesionarul ANB va asigura operarea și întreținerea instalațiilor de alimentare cu apă și de canalizare, cu echipamentele aferente acestor instalații, ce deservește fântânile ornamentale aflate în administrarea CGMB, în vederea bunei funcționări a acestora	Actul Additional nr. 6 la Contractul de Concesiune, aprobat prin HCGMB nr. 358 / 3.11.2009.
<i>Stocuri</i>	la Data Incetării Contractului de Concesiune stabilită în baza prevederilor Clauzei 50, Concesionarul ANB va preda si transfera Concedentului, ca Bunuri de Proiect, stocuri de materii prime, materiale consumabile, obiecte de inventar și piese de schimb în valoare cel puțin egală cu valoarea în Euro la Data Intrării în Vigoare a stocurilor preluate de Concesionar de la RGAB	Actul Additional nr. 6 la Contractul de Concesiune, aprobat prin HCGMB nr. 358 / 3.11.2009.
<i>Cresterea prerogativelor Primariei Municipiului Bucuresti in Contractul de Concesiune</i>	introducerea a doua definitii in clauza 1.1 din cuprinsul clauzei 1 "Definitii si interpretare" din Contractul de Concesiune : "Concedentul" si "Concesionarul"	Actul Additional nr. 6 la Contractul de Concesiune, aprobat prin HCGMB nr. 358 / 3.11.2009.
<i>HCGMB nr. 339 / 2009 – Autoritate Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice</i>	modificarile rezultate din adoptarea HCGMB nr. 339 / 2009 sa fie in concordanta cu prevederile Contractului de Concesiune	Actul Additional nr. 6 la Contractul de Concesiune, aprobat prin HCGMB nr. 358 / 3.11.2009.

<i>Consolidarea Actelor Aditionale incheiate si aplicabile, cat si a acelor documente preliminare unor Acte Aditionale ne semnate inca, dar care produc efecte ca urmare a existentei unor HCGMB</i>	în termen de 120 de zile de la data semnării Actului Adicional nr. 6, Concedentul si Concesionarul vor analiza Hotărârile cu privire la Concesiune adoptate de CGMB și care nu au avut aplicabilitate în raport cu Contractul de Concesiune. Această analiză se va face ținând cont de prevederile Contractului de Concesiune și a derulării acestuia în perioada 2000 - 2009, având ca scop menținerea echilibrului contractual. Concluziile acestei analize vor face obiectul unei Hotărâri a CGMB.	Actul Adicional nr. 6 la Contractul de Concesiune, aprobat prin HCGMB nr. 358 / 3.11.2009.
<i>Analizarea clauzei anticoruptie si adaptarea acesteia la prevederile legislatiei in vigoare</i>	Pentru adaptarea clauzei anticoruptie la legislația în vigoare, se introduc dispoziții referitoare la salariații / mandatarii/reprezentanții Municipiului București pentru ca aceștia să nu pretindă ori primească bani sau alte foloase care nu li se cuvin sau să accepte promisiunea unor astfel de foloase, în scopul de a îndeplini sau nu, ori a întârzia îndeplinirea de acte privitoare la îndatoririle lor de serviciu sau în scopul de a face acte contrare acestor îndatoriri, în legătură cu Contractul de Concesiune.	Actul Adicional nr. 6 la Contractul de Concesiune, aprobat prin HCGMB nr. 358 / 3.11.2009.
<i>Analiza clauzei referitoare la raspunderea Municipiului Bucuresti in anumite situatii referitoare la activitatea ANB in legatura cu RADET</i>	Problemele generate Concesionarului ANB in ceea ce priveste datoria RADET de 54.104.242,71 Lei (serviciul de alimentare cu apa) se vor solutiona astfel: - Concedentul va achita sau va determina achitarea de RADET către Concesionar a sumei de 54.104.242,71 Lei reprezentând contravaloarea recunoscută și neplătită de RADET a Facturilor emise de Concesionar pentru serviciul de alimentare cu apă furnizat RADET în cursul anului 2008 - Concesionarul ANB va renunța la plata penalităților de întârziere aferente datoriei de 54.104.242,71 Lei . - ANB va renunța la orice compensație (inclusiv la aplicarea unei Ajustări Extraordinare a Tarifului) la care are dreptul, conform Contractului de Concesiune pentru pierderea de venit de 51.151.438 LEI cauzată de lipsa unei reglementări locale, care a pus ANB în imposibilitatea de a încasa până în anul 2006 contravaloarea serviciului de canalizare pentru apa caldă menajeră deversată	Actul Adicional nr. 6 la Contractul de Concesiune, aprobat prin HCGMB nr. 358 / 3.11.2009.

<i>Analiza clauzei in legatura cu regimul contractelor ANB cu afiliatii</i>	la modificarea clauzei 32 "Contracte", in legatura cu regimul contractelor ANB cu afiliatii	Actul Additional nr. 6 la Contractul de Concesiune, aprobat prin HCGMB nr. 358 / 3.11.2009.
<i>Analiza asupra modalitatilor de echilibrare financiara a ANB, in ceea ce priveste relatia EURO – LEU, in procesele de finantare a achizitiilor de bunuri, servicii si lucrari de pe piata europeana si incasarea serviciilor prestate</i>	In scopul menținerii echilibrului financiar al Concesiunii prin prezervarea capacitații Concesionarului de rambursare a împrumuturilor contractate cu Terții Împrumutători aprobate de Concedent (Contractul de Împrumut cu Banca Mondială preluat de la RGAB și Contractele de Împrumut încheiate cu BERD și DEG pentru finanțarea Investiției Obligatorii), se modifica Contractele de Împrumut, în sensul conversiei în Lei a valutei în care au fost acordate împrumuturile	Actul Additional nr. 6 la Contractul de Concesiune, aprobat prin HCGMB nr. 358 / 3.11.2009.
<i>Clarificari privind definitia unor Nivele de Serviciu</i>	- denumirea Nivelului de Serviciu A7 „Apa facturată și contorizată ca procent din apa produsă” se înlocuiește cu „Volumul apei facturate ca procentaj din volumul apei produse”, - denumirea Nivelului de Serviciu A8 „Facturi emise pe baza contoarelor ca procent din totalul facturilor” se înlocuiește cu “Facturi emise pe baza citirii contoarelor de bransament individuale sau comune mai multor utilizatori, ca procent din totalul facturilor” - denumirea Nivelului de Serviciu C1 „Clienți contorizați ca procentaj din total” se înlocuiește cu “Bransamente contorizate ca procentaj din bransamente individuale sau comune mai multor utilizatori, existente la Data Licitatiei”	Actul Additional nr. 6 la Contractul de Concesiune, aprobat prin HCGMB nr. 358 / 3.11.2009.
<i>Preluarea in responsabilitatea Municipiului Bucuresti si transmiterea in administrarea S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a casetelor de apa uzata (Casetei) aflate in administrarea Administratiei Nationale Apele Romane</i>	integrarea Casetei in Sistemul de Canalizare, respectiv, in Concesiune, in conditiile realizarii unui Studiu tehnic (al carui cost estimat la aproximativ 6.000.000 Lei va fi suportat de ANB fara vreo compensare tarifara) si prezentarii de catre ANB a unei propuneri tehnice detaliate a lucrarilor ce trebuie efectuate pentru a permite buna functionare a Casetei.	Actul Additional nr. 6 la Contractul de Concesiune, aprobat prin HCGMB nr. 358 / 3.11.2009.

Urmare a negocierilor purtate intre Grupul de Lucru al PMB si reprezentantii ANB , Concesionarul ANB a fost de acord sa realizeze urmatoarelor prestatii suplimentare in cadrul tarifului actual:

- finantarea si realizarea de extinderi suplimentare la retelele de alimentera cu apa si canalizare, fara crestere de tarif – Programul „Bucur,, in valoare totala de 200.000.000 Lei (aprox. 46.000.000 EURO) pe o perioada de 6 ani;
- finantarea si realizarea in valoare de 6.000.000 Lei (aprox. 1.400.000 EURO), a inspectiilor si studiilor de specialitate destinate preluarii, reabilitarii si cresterii capacitatii de transport a Casetei;
- finantarea in valoare de 400.000 Lei/an (aprox. 100.000 EURO/an), a studiilor si asistentei tehnice pentru Statia de Epurare a Apelor Uzate Glina FAZA I ;

- asigurarea finantarii in valoare de 400.000 Lei/an (aprox. 100.000 EURO/an), pentru solutionarea cazurilor sociale, rezultate din solicitarile Primariei Municipiului Bucuresti. ANB va efectua stornarea facturilor pentru familiile cu dificultati financiare.

- renuntarea la solicitarea de ExTA (Ajustare Extraordinara a Tarifului, conform prevederilor Contractului de Concesiune), pentru pierderea de venit in valoare de 51.000.000 Lei (aprox. 12.000.000 EURO), contravaloarea serviciului de canalizare realizat pentru preluarea si evacuarea in sistemul de canalizare a apei uzate rezultata din utilizarea apei calde menajere, pana in anul 2006 de catre clientii RADET - esalonarea datoriei RADET pentru apa potabila utilizata la prepararea apei calde menajere, in valoare de 54.000.000 Lei (aprox. 12.500.000 EURO) pe o perioada de 2 ani si renuntarea de catre ANB la penalitatile aferente in valoare de 16.000.000 Lei (aprox. 3.700.000 EURO)

- in categoria prestatilor suplimentare deja realizate, se inscrie si plata efectuata de Apa Nova Bucuresti catre municipiul Bucuresti, in perioada 2006 – 2009, a Taxei de acces cu autovehicole grele in zona centrala a orasului, in valoare totala de 23.300.000 Lei (aprox. 5.400.000 EURO), pentru care ANB renunta sa solicite ExTA (Ajustare Extraordinara a Tarifului, conform prevederilor Contractului de Concesiune) pentru compensare, aceasta plata reprezentand costuri suplimentare necuprinse in Tarif.

Toate aceste prestatii suplimentare solicitate de Grupul de Lucru al PMB si acceptate de ANB au o valoare totala de 300.000.000 Lei (aproximativ 70.000.000 Euro).

II. Subiectele supuse analizei Grupului de Lucru constituit prin Dispozitia Primarului General al Municipiului Bucuresti Nr. 1559 / 17.11.2010 au fost urmatoarele:

Tema	Mod de solutionare	Aprobare
<i>Analiza implicatiilor tarify generate de preluarea Canalului Colector de sub raul Dambovita (Caseta de Apa Uzata) trecut din domeniul public al statului si din administrarea Administrației Naționale "Apele Române" în domeniul public al Municipiului București și în administrarea Consiliului General al Municipiului București de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A.</i>	(i) preluarea Canalului colector de ape uzate de sub raul Dambovita (Caseta de apa uzata) in Concesiune, inainte de finalizarea Studiului tehnic "in situ" asupra integralitatii Casetei (ii) finalizarea Studiului conform angajamentului asumat prin Actul Adicional nr. 6 / 2009 pana la data de 14.06.2011 (iii) definirea responsabilitatilor Concesionarului privitoare la operarea si intretinerea Casetei (iv) definirea Nivelului de Serviciu B6 – "Caseta"(Standard de Baza, Standarde Obiective, Monitorizare, Excluderi Admise) (v) modificarea definitiilor "Casetei" si "Sistemului de canalizare" si completarii clauzei referitoare la Evenimentele Naturale de Forta Majora)	Actul Adicional nr. 7 la Contractul de Concesiune, aprobat prin HCGMB nr. 70 / 28.04.2011

<i>Reglementarea problemelor legate de modalitatea de evaluare a Nivelelor de Servicii A4 (Acoperire apa) si B2 (Acoperire canalizare) in vederea punerii imediate in aplicare a Programului Bucur – Punerea in practica a Deciziei Expertului Tehnic in legatura cu NS A4 & B2 « Acoperire apa & Acoperire canalizare »</i>	In aplicarea Deciziei Expertului Tehnic din 29.11.2010, Concesionarul va finanta si realiza, cel tarziu pana la finalizarea Programului Bucur, dar în plus de acesta, lucrări suplimentare în Sistem, în valoare de 6.700.000 Euro, reprezentand contravaloarea lucrărilor de extinderi ale rețelilor de alimentare cu apă si de canalizare cuprinse în obligatia Concesionarului pentru îndeplinirea Conformității Initale a NS A4 si NS B2 , finantate si realizate din fonduri publice - Programul Bucur si Lucrările Suplimentare vor fi considerate "Programe Investitiționale Obligatorii". - Lucrările Suplimentare vor fi stabilite de Concedent împreună cu Concesionarul, prin reprezentanții acestora numiți în Comitetul de Coordonare creat de Părți în cadrul Programului Bucur, și vor cuprinde, în principal: - în anul 2011 - lucrări pentru rețele (apă și canalizare) în centrul istoric al Bucureștiului, estimate la 1 milion Euro; - in perioada 2012-2016, lucrări în valoare anuală de 1,17 milioane Euro, valoare ce poate fi modificată de Părțile Contractului de Concesiune printr-un acord în acest sens semnat de reprezentantii lor legali.	Actul Aditonal nr. 8 la Contractul de Concesiune, aprobat prin HCGMB nr. 122 / 30.06.2011
---	--	--

<i>Analiza influentelor tarifare privind cheltuielile complementare pe durata testelor si exploatarea suplimentara Glina FAZA I pana la atingerea performantelor</i>	- Concedentul incredinteaza Concesionarului dreptul si obligatia exclusiva de operare (exploatare si intretinere) a Statiei de Epurare a Apelor uzate Glina Faza I. - introducerea in Contractul de Concesiune a unei clauze noi, denumita "Operarea SEAU Glina Faza I", care va contine urmatoarele: - definitii - procedura de predare in Concesiune a Bunurilor SEAU Glina Faza I - Operarea si Intretinerea SEAU Glina Faza I - Modificarea / completarea prevederilor Contractului de Concesiune - Partea a III a a Caietului de Sarcini – Nivelele de Servicii referitoare la Nivelul de Serviciu B1 – calitatea apei efluentului	Actul Adititional nr. 9 la Contractul de Concesiune, aprobat prin HCGMB nr. 123 / 30.06.2011
<i>Reglementarea „omisiunilor” din Lista Bunurilor Proprietate Publica transferate Concesionarului la Data Intrarii in Vigoare a Contractului de Concesiune conform Clauzei 29.3.5 si Clauzei 29.4.2 din Contractul de Concesiune</i>	In analiza Grupului de Lucru al PMB constituit prin Dispozitia Primarului General al Municipiului Bucuresti Nr. 1559 / 17.11.2010 si al Comisiei ANB. Tema va fi inclusa in Actul Adititional nr. 10 la Contractul de Concesiune. Proiectul de Act Adititional nr. 10 la Contractul de Concesiune va fi promovat la Consiliul General al Municipiului Bucuresti.	
<i>Suplimentarea Listei Bunurilor Publice concesionate SC Apa Nova Bucuresti SA cu un numar de 5 statii de hidrofor aflate in domeniul public al Municipiului Bucuresti in exploatarea RADET in aplicarea Hotararii Consiliului General al Municipiului Bucuresti nr.285 / 29.10.2010;</i>	In analiza Grupului de Lucru al PMB constituit prin Dispozitia Primarului General al Municipiului Bucuresti Nr. 1559 / 17.11.2010 si al Comisiei ANB. Tema va fi inclusa in Actul Adititional nr. 10 la Contractul de Concesiune. Proiectul de Act Adititional nr. 10 la Contractul de Concesiune va fi promovat la Consiliul General al Municipiului Bucuresti.	
<i>Transferul din administrarea S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in administrarea ALPAB (Administratia Lacuri, Parcuri si Agrement Bucuresti) a canalului deschis Dragomiresti – Chitila</i>	In analiza Grupului de Lucru al PMB constituit prin Dispozitia Primarului General al Municipiului Bucuresti Nr. 1559 / 17.11.2010 si al Comisiei ANB. Tema va fi inclusa in Actul Adititional nr. 10 la Contractul de Concesiune. Proiectul de Act Adititional nr. 10 la Contractul de Concesiune va fi promovat la Consiliul General al Municipiului Bucuresti.	

Aplicarea prevederilor Protocolului nr. 4379 / 14.12.2009, semnat intre Municipiul Bucuresti legal reprezentat de Primarul General al Municipiului Bucuresti, Dl. Prof. Dr. Sorin Mircea OPRESCU, si S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., legal reprezentata de Directorul General, Dl. Bruno Daniel Paul ROCHE cu privire la operarea si intretinerea a 60 de cismele publice cu jet de apa si a 34 de hidranti de incendiu, aflate in administrarea CGMB, de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A	In analiza Grupului de Lucru al PMB constituit prin Dispozitia Primarului General al Municipiului Bucuresti Nr. 1559 / 17.11.2010 si al Comisiei ANB. Tema va fi inclusa in Actul Additional nr. 10 la Contractul de Concesiune. Proiectul de Act Additional nr. 10 la Contractul de Concesiune va fi promovat la Consiliul General al Municipiului Bucuresti.
Modificarea pct. 2 de la Cap VII – Fantani Ornamentale din Actul Additional nr. 6 / 14.12.2009 (aprobat prin HCGMB nr. 358 / 2009) la Contractul de Concesiune nr.1239/29.03.2000	In analiza Grupului de Lucru al PMB constituit prin Dispozitia Primarului General al Municipiului Bucuresti Nr. 1559 / 17.11.2010 si al Comisiei ANB. Tema va fi inclusa in Actul Additional nr. 10 la Contractul de Concesiune. Proiectul de Act Additional nr. 10 la Contractul de Concesiune va fi promovat la Consiliul General al Municipiului Bucuresti.
Transferul din administrarea S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in administrarea Consiliului Local al Comunei Clinceni a constructiilor si instalatiilor fronturilor de captare colectoare nr.2 si 3 Bragadiru cu terenurile aferente situate pe teritoriul Comunei Clinceni.	In analiza Grupului de Lucru al PMB constituit prin Dispozitia Primarului General al Municipiului Bucuresti Nr. 1559 / 17.11.2010 si al Comisiei ANB. Tema va fi inclusa in Actul Additional nr. 10 la Contractul de Concesiune. Proiectul de Act Additional nr. 10 la Contractul de Concesiune va fi promovat la Consiliul General al Municipiului Bucuresti.
Suplimentarea Listei Bunurilor Publice concesionate cu bunurile rezultate din investițiile în Sistem finanțate din Fonduri Publice după Data Intrării în Vigoare	In analiza Grupului de Lucru al PMB constituit prin Dispozitia Primarului General al Municipiului Bucuresti Nr. 1559 / 17.11.2010 si al Comisiei ANB. Tema va fi inclusa in Actul Additional nr. 10 la Contractul de Concesiune. Proiectul de Act Additional nr. 10 la Contractul de Concesiune va fi promovat la Consiliul General al Municipiului Bucuresti.
Scoaterea din Lista Bunurilor Publice concesionate a bunurilor aparținând orașului Pantelimon	In analiza Grupului de Lucru al PMB constituit prin Dispozitia Primarului General al Municipiului Bucuresti Nr. 1559 / 17.11.2010 si al Comisiei ANB. Tema va fi inclusa in Actul Additional nr. 10 la Contractul de Concesiune. Proiectul de Act Additional nr. 10 la Contractul de Concesiune va fi promovat la Consiliul General al Municipiului Bucuresti.
Clarificarea unor aspecte privind monitorizarea si evaluarea Nivelului de Serviciu “ Volumul apei facturate ca procentaj din volumul apei produse” (“NS A7”)	In analiza Grupului de Lucru al PMB constituit prin Dispozitia Primarului General al Municipiului Bucuresti Nr. 1559 / 17.11.2010 si al Comisiei ANB. Tema va fi inclusa in Actul Additional nr. 10 la Contractul de Concesiune. Proiectul de Act Additional nr. 10 la Contractul de Concesiune va fi promovat la Consiliul General al Municipiului Bucuresti.

Modificarea clauzei 17 "Raportarea si furnizarea de informatii" din Contractul de Concesiune	In analiza Grupului de Lucru al PMB constituit prin Dispozitia Primarului General al Municipiului Bucuresti Nr. 1559 / 17.11.2010 si al Comisiei ANB. Tema va fi inclusa in Actul Aditional nr. 10 la Contractul de Concesiune. Proiectul de Act Aditional nr. 10 la Contractul de Concesiune va fi promovat la Consiliul General al Municipiului Bucuresti.
---	--

AMRSP