# Sectiunea II.
# Raportul de monitorizare si evaluare a Servicului Public de Alimentare cu Apa si de Canalizare
# (30.05.2012 – 30.05.2013)

*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, completat si modificat prin HCGMB nr. 112 / 30.08.2012, 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), completat si modificat prin HCGMB nr. 112 / 30.08.2012, 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 30.05.2012 – 30.05.2013.*

## CUPRINS:


| | | |
|---|---|---|
| **Sectiunea II**<br>**Raportul de monitorizare si evaluare a Serviciului Public de Alimentare cu Apa si de Canalizare (30.05.2012 – 30.05.2013)** | | |
| Capitolul 1 | AMRSP - Autoritate de Reglementare Tehnica a Concesiunii | Pag. 4 |
| Capitolul 2 | PREZENTAREA SISTEMULUI PUBLIC DE ALIMENTARE CU APA SI DE CANALIZARE DIN MUNICIPIUL BUCURESTI | Pag. 8 |
| Capitolul 3 | PREZENTAREA CONTRACTULUI DE CONCESIUNE | Pag. 10 |
| Capitolul 4 | ACTIVITATEA DESFASURATA de AMRSP IN ANUL 11 DE CONCESIUNE | Pag. 17 |
| 4.I | Monitorizarea Nivelelor de Servicii in vederea respectarii standardelor de calitate a serviciului la consumatori | Pag. 17 |
| | A1 - Calitatea apei potabile | Pag. 17 |
| | 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. 46 |
| | A6 – Alimentare alternativa cu apa potabila | Pag. 54 |
| | A7 – Volumul apei facturate ca procentaj din volumul apei produse | Pag. 58 |
| | 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. 70 |
| | B2 – Acoperire canalizare | Pag. 76 |
| | B3 - Timpul intre notificarea infundarii unei guri de scurgere si golirea acesteia | Pag. 81 |
| | B4.1 - Timpul dintre notificarea unei prabusiri de canal colector si inlocuirea conductei | Pag. 87 |
| | B4.2 - Timpul dintre notificarea unei infundari de canal si curatarea infundarii | Pag. 92 |
| | B4.3 - Eliminarea apelor reziduale in urma unei prabusiri/infundari de canal colector | Pag. 97 |
| | B5 - Eliminarea inundarii cu apa reziduala din gospodarie si curatare | Pag. 102 |
| | B6 – Caseta | Pag. 107 |
| | C1 - Clienti contorizati ca procentaj din total. | Pag. 110 |
| | C2 - Timpul de realizare de noi bransamente la conductele de apa potabila si / racorduri la canalizare | Pag. 116 |
| | C3 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea | Pag. 125 |
| | C4 - Timp pentru tratare a reclamatiilor scrise | Pag. 129 |
| | C5-Timp pentru a raspunde la contactele telefonice | Pag. 135 |
| | C6 - Timpul pentru tratare vizite clienti (audiente) | Pag. 141 |
| | C7 - Timp pentru tratarea solicitarilor privind verificarea acuratetii contorizarii | Pag. 146 |
| | D1 - Presiunea minima la bransament apa industriala | Pag. 151 |
| | D2 - Continuitatea alimentarii apa industriala | Pag. 156 |
| 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. 160 |

| | | |
|---|---|---|
| 4.III | Asigurarea expertizei tehnice in sprijiinul 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. 161 |
| 4.IV | Participarea la elaborarea unor documente, in conformitate cu art. 4 din Statutul aprobat prin HCGMB nr. 339 / 2009 | Pag. 167 |
| 4.V | Activitati generale privind monitorizarea si evaluarea Nivelelor de Servicii desfasurate de AMRSP | Pag. 168 |
| Capitolul 5. | COMISIA DE EXPERTI | Pag. 169 |
| Capitolul 6. | TEME MAJORE ALE CONCESIUNII | Pag. 172 |
| **Anexe** | | |
| | Anexa 1 - Regulamentul de Organizare si Functionare a Serviciului Public de alimentare cu apa si de canalizare (proiect) | Pag. 174 |

## Capitolul 1. AMRSP - Autoritate de Reglementare Tehnica a Concesiunii

Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice (AMRSP), infiintata de Consiliul General al Municipiului Bucuresti prin Hotararea nr. 339 / 30.09.2009, a preluat (alaturi de atributiile de reglementare si monitorizare a Sistemului Public de Alimentare cu Energie Termica) si atributiile Agentiei de Reglementare a Nivelelor de Servicii Apa – Canal a Municipiului Bucuresti (ARBAC), organism care a functionat de la data infiintarii sale (30.05.2001) ca Autoritate Tehnica de Reglementare a Concesiunii.

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.

Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice urmareste aplicarea reglementarilor privind serviciul public de alimentare cu apa si de canalizare si asigurarea urmaririi respectarii indicatorilor de performanta/nivelelor de servicii corespunzatoare ale acestui serviciu public local.

In activitatea sa**,** AMRSP urmareste aplicarea urmatoarelor principii si reguli de functionare, esentiale pentru serviciile publice de interes local :

- *continuitatea fiecarei forme de serviciu public din punct de vedere cantitativ si calitativ ;*
- *adaptabilitate la cerintele utilizatorilor ;*
- *aplicarea acelorasi reguli tuturor utilizatorilor ;*
- *asigurarea sanatatii publice si calitatii vietii utilizatorilor de servicii publice ;*
- *recurgerea sistematic la concurenta in domeniile monitorizate si reglementate, conform legii ;*
- *asigurarea transparentei activitatii proprii fata de utilizatori ;*
- *obtinerea celui mai bun raport cantitate/calitate/cost a serviciilor prestate ;*
- *eficienta administrativa in domeniul monitorizat si reglementat, conform legii ;*
- *promovarea eficienta a serviciilor, precum si reducerea pierderilor si consumurilor energetice nejustificate ;*
- *colaborarea intre toti furnizorii de utilitati ;*
- *masurarea calitatii serviciilor publice pe baza de indicatori de performanta cuantificabili ;*
- *respectarea prevederilor legale privind protectia mediului.*

Obiectivele si atributiile generale ale Autoritatii Municipale de Reglementare a Serviciilor Publice sunt urmatoarele:

- *monitorizarea realizarii indicatorilor de performanta a operatorilor ;*
- *conformarea operatorilor la obligatiile contractuale privind Nivelele de Serviciu stabilite de CGMB si prin contractele si conventiile aferente ;*
- *reglementarea activitatii serviciilor publice aferente pe teritoriul Muncipiului Bucuresti ;*
- *intocmirea, actualizarea si gestionarea bancilor de date in domeniul serviciilor publice aferente ;*
- *alinierea la conceptele europene privind autoadministrarea si autogestionarea serviciilor publice aferente, precum si stimularea initiativei si motivarea introducerii tehnologiilor performante ;*
- *propunerea politicilor de preturi in domeniul serviciilor publice aferente ;*
- *asigurarea expertizei tehnice pentru rezolvarea disputelor dintre utilizatori si operatori, prin analiza impartiala a situatiilor pe cale amiabila.*

In cadrul activitatii de monitorizare a Serviciului de Alimentare cu Apa si de Canlizare din Municipiul Bucuresti, AMRSP coopereaza cu Concesionarul cu buna credinta si intr-o asemenea maniera incat sa faciliteze furnizarea Serviciilor in conformitate cu prevederile Contractului de Concesiune.

Institutia nu este imputernicita sa se implice in problemele de conducere, functionare, Lucrari Publice sau alte decizii ale Concesionarului in vederea prestarii Serviciilor sau in indeplinirea obligatiilor sale.

Termenul "implicare" nu include inspectiile sau testele ce vor fi efectuate de catre Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice, in conformitate cu prevederile Contractului de Concesiune si impunerea unor alte penalitati sau proceduri legate de asemenea impuneri.

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

- *sa-l sprijine pe Concesionar, in masura in care acest lucru este posibil si Concesionarul solicita in mod rezonabil, la semnarea de contracte cu persoane sau entitati internationale, nationale, regionale sau municipale, publice sau private;*
- *sa primeasca si sa raspunda oricaror propuneri sau intrebari ale Concesionarului in legatura cu orice aspecte ale Concesiunii in termen de 30 (treizeci) de zile de la primirea acestora, in masura in 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 impartialitate, independenta si integritate, verificarea conformarii concesionarului cu NS;*
*(c) sa asigure expertiza tehnica in sprijinul rezolvarii disputelor dintre clienti si concesionar, prin analizarea si aprecierea impartiala a situatiilor, daca apelul clientului catre concesionar nu a condus la rezolvari 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 rezolvari 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 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 (completat si modificat de HCGMB nr. 112 / 30.08.2012), Cap.4 art.15 si cu prevederile art. 5.9 - Cap.2 Anexa C la Contractul de Concesiune, AMRSP are obligatia de a urmari aplicarea standardelor in domeniul

serviciilor publice locale si propune ori de cate ori constata neconcordanta intre normele locale si cele europene, modificarea si adoptarea acestora in conformitate cu normele Uniunii Europene.

Avand in vedere unicitatea functionarii AMRSP, dorim in continuare sa citam cateva din ***aprecierile interne si internationale*** ce reliefeaza modul eficient conform bunei practici prin care Consultantul IFC (International Finance Corporation), parte a Bancii Mondiale, a pregatit cadrul de reglementari cu privire la cooperarea AMRSP (ARBAC) cu administratia publica centrala si cea locala.

In cadrul **"Auditului performantei concesionarii serviciilor publice de alimentare cu apa si de canalizare in Muncipiul Bucuresti" realizat de Curtea de Conturi a Romaniei – Camera de Conturi Bucuresti, Directia de Control Financiar Ulterior, inregistrat cu nr.70/30.04.2004**, se mentioneaza urmatoarele:
"*Pentru asigurarea derularii corecte a contractului de concesiune, prin HCGMB nr.271/11.11.1999 si HCGMB nr.15/20.01.2000, s-a hotarat infiintarea Agentiei de reglementare a serviciilor de alimentare cu apa si de canalizare din Muncipiul Bucuresti, denumita ARBAC, statutul sau devenind parte integranta a Contractului de Concesiune (anexa C a acestuia)".*
"*Totodata ARBAC reprezinta un reper de permanenta imbunatatire a deciziilor CGMB in domeniu si vegheaza la mentinerea echilibrului financiar al contractului, stopand incercarile de crestere a riscurilor Concedentului in derularea concesiunii. Auditul a retinut si faptul ca schimbul de informatii si colaborarea ARBAC cu autoritatile administratiei publice locale, atat cu partea executiva, respectiv PMB, cat si cu cea deliberativa, cu referire la CGMB, a fost buna*".

In cadrul studiului realizat de Academia de Studii Economice din Bucuresti (2008) **"Efectele parteneriatului public-privat in serviciile publice de alimentare cu apa si de canalizare – Experienta Municipiului Bucuresti" de Ioan Radu, Viorel Lefter, Cleopatra Sendroiu, Minodora Ursacescu, Mihai Cioc** se specifica:
"*ARBAC a fost infiintata de CGMB pentru asigurarea aplicarii cu obiectivitate a reglementarilor in domeniul calitatii serviciilor publice locale de alimentare cu apa si de canalizare, conform Contractului de Concesiune, normelor locale, standardelor si prevederilor legale in vigoare. Potrivit Statutului sau, ARBAC functioneaza in baza urmatoarelor competente delegate de CGMB*:
*- monitorizarea modului in care concesionarul se conformeaza obligatiilor contractuale privind Nivelele de Servicii (NS) din Contractul de Concesiune;*
*- asigurarea, in conditii de impartialitate, a independentei si integritatii, verificarii conformarii concesionarului cu NS;*
*- asigurarea expertizei tehnice in sprijinul rezolvarii disputelor dintre clienti si concesionar prin analiza impartiala a situatiilor, daca apelul clientului catre concesionar nu a condus la rezolvari acceptabile pentru parti;*
*- notificarea partilor contractante (CGMB si ANB) privind neindeplinirea obligatiilor de realizare a NS, in conformitate cu procedurile prevazute in Contractul de Concesiune, in vederea aplicarii penalitatilor prevazute in contract"*

"*Succesul unui PPP depinde nu numai de operarea propriu-zisa a sistemului de alimentare cu apa si de canalizare, ci si de modul in care institutiile responsabile exercita atributiile de control-evaluare. Experienta Bucurestiului a aratat ca un design institutional echilibrat, in care competentele in domeniul reglementarii sunt distribuite in trei entitati neimplicate direct in parteneriat (ARBAC, ANRSC si Comisia de Experti), poate fi, cu mici exceptii, o solutie de succes, caracterizata printr-un grad ridicat de protejare a intereselor consumatorilor*".

In cadrul **Studiului IBRD, World Bank – Approaches to private Participation in Water Services. A Toolkit. 2006,** se prezinta in corelatie cu practicile internationale modalitatea de constituire si organizare a ARBAC si principalele competente ale acestei institutii in domeniul reglementarii si monitorizarii.

In baza unei anchete realizate de **World Bank, ERM – Contracting Out Utility Regulatory Functions. ARBAC Survey.2004,** Environmental Resources Management (ERM), departament apartinand Bancii Mondiale, subliniaza managementul superior al ARBAC, in ceea ce priveste externalizarea unor activitati specifice reglementarii serviciului public de alimentare cu apa si de canalizare, ARBAC preluand, in principal, competente in colectarea datelor si monitorizarea gradului de atingere a NS.
In ceea ce priveste implicarea Comisiei de Experti in procesul de reglementare, rolul acesteia este semnificativ, in principal in procesul de *aprobare a modificarilor extraordinare de tarif,* pentru a caror

procedura nu exista reglementari foarte precise in cadrul Contractului de Concesiune, tocmai datorita faptului ca aceste modificari sunt generate de evenimente care nu pot fi prevazute.

In studiul **Bancii Mondiale (World Bank, ERM – Contracting Out Utility Regulatory Functions. ARBAC Survey.2004)** se arata ca Institutia Independenta a Comisiei de Experti este formata dintr-un inginer in domeniul apei, un economist si un analist financiar, acceptati atat de catre ANB, cat si de catre Municipalitate. Pentru a asigura neutralitatea si echidistanta expertilor, s-a convenit ca acestia sa nu aiba nici nationalitatea concedentului (romana) si nici a concesionarului (franceza). Expertii sunt platiti din procentul de beneficii platit de ANB catre ARBAC. In cazul in care acest procent nu permite acoperirea tarifului expertilor, ARBAC poate solicita ANB plata diferentei. Membrii Comisiei de Experti sunt obligati sa-si pregateasca propriile proceduri de lucru.

In **Studiul "Balkan Black Box: An Outlook on Transprency and Accountability in Central and Eastern European Water Concession.2006",** Roggero M.-University of Amsterdam, PPP incheiat intre Municipiul Bucuresti si ANB este apreciat ca fiind un exemplu de buna practica deoarece nu este bazat pe angajamente de investitii ci pe Nivele de Servicii, care acopera domenii cum ar calitatea apei, performantele sistemului de raspuns la solicitarile clientilor, nr.de intreruperi, etc.Astfel, monitorizarea activitatii ANB de catre **reglementatorul tehnic** se face in baza unor criterii calitative. De asemenea, operatorul are posibilitatea de a-si prezenta propriile realizari in fata cetatenilor prin intermediul NS definite in CC.

**Comisia Europeana in Studiul "Resource Book on PPP Case Studies".2004** – o culegere de studii de caz privind practicile PPP, scoate in evidenta faptul ca termenii si conditiile contractului de concesiune incheiat intre Municipalitatea Bucuresti si ANB sunt considerati a fi la un nivel care reprezinta **bune practici internationale**.

In **Raportul Bancii Mondiale – iulie 2010** intocmit de **Castalia Strategic Advisors** la **"Evaluarea servciilor de apa si canalizare din Bucuresti dupa zece ani"** se mentioneaza:
"*Mecanisme atente si inovatoare de reglementare, monitorizare si de solutionare a litigiilor au fost, de asemenea, introduse in contract (CC). Autoritatea de Reglementare Tehnica creata in cadrul Municipalitatii a fost inovatoare si si-a facut treaba bine. Comisia de Experti a fost esentiala in pastrarea relatiei dintre Partile contractante care isi rezolvau dezacordurile inevitabile si problemele neasteptate*".

## 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 epuismente 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 industriala (captarea, pomparea si distributia acesteia).

**Alimentarea cu apa potabila**

***Apa bruta*** (materia prima pentru producerea apei potabile) 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,
- Bazinul hidrografic al raului Dambovita, cu priza Brezoaiele,
- Fronturi subterane si puturi orasenesti.

***Apa bruta*** este transportata de la prize catre statiile de tratare astfel:
- *spre statia Arcuda*: prin canalul trapezoidal deschis (cu o lungine de ~17 km), de la priza Brezoaiele, si prin doua apeducte (Dn 1000 si Dn 1500) de la priza Crivina;
- *spre statia de tratare Rosu*: prin canal dublu casetat (cu o lungime de ~16,5 km), de la priza Crivina. Acest canal este utilizat si pentru a face legatura, prin intermediul unui canal trapezoidal cu o lungime de ~1,8 km, cu Lacul Morii in scopul asigurarii debitului de primenire.
- *spre statia de tratare Crivina*: prin pompare, prin canal dublu casetat, de la priza Crivina

Lungimea apeductelor pentru transportul apei brute este de *~83 km*.

***Apa bruta*** (intr-o cantitate mai redusa) poate fi captata si din surse 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),
- de la puturile orasenesti:

| **Puturi** | **Existente** | **In functiune** |
|---|---|---|
| In extravilan | 684 | 0 |
| Orasenesti | 85 | 0 |
| **Total** | 769 | 0 |

Tratarea apei brute este asigurata de SC Apa Nova Bucuresti SA prin 3 statii de producere a apei potabile: Rosu, Arcuda si Crivina:

***Statia de tratare Arcuda:***
- *este cea mai veche statie de tratare a apei din sistem, peste 120 ani*
- *capacitatea proiectata:* ***650.000 m³/zi*** *(~**7,5 m³/sec**).*
- *In cursul anului* ***2012*** *volumul total de apa potabila produs de statia Arcuda a fost de* ***~117Mm³.***

***Statia de tratare Rosu****:*
- *vechimea - peste 45 de ani*
- *capacitate de productie de apa potabila de* ***520.000 m³/zi (~ 6 m³/sec).***
- *In cursul anului* ***2012*** *volumul total de apa potabila produs de aceasta statie a fost de* ***~81Mm³****.*

***Statia de tratare Crivina****:*
- *finalizata in anul 2006*
- *capacitate de productie de* ***260.000 m³/zi (3 m³/sec****).*
- *In cursul anului* ***2012*** *volumul total de apa potabila produs de aceasta statie a fost de* ***~23Mm³****.*

Transportul apei potabile de la statiile de tratare se face prin **apeducte de apa potabila** cu o lungime totala de ***~192 km***, distribuirea catre rezervoarele de inmagazinare realizandu-se prin intermediul nodurilor hidrotehnice.

Rezervoarele de inmagazinare sunt amplasate in zona statiilor de pompare. Cele ***20 de rezervoare*** au o capacitate totala de stocare de ***359 000 m³***.

Sistemul dispune de **8 statii de pompare** (din care numai **7 sunt in functiune**: de la Statia de pompare Cotroceni se utilizeaza doar rezervoarele, care au fost conectate la Statia de pompare Grozavesti, alimentarea realizandu-se gravitational):

| Zona | Denumire Statie de pompare | Numar rezervoare | Capacitate totala m³ |
|---|---|---|---|
| **Nord** | Statie pompare Nord | 3 | 125.000 |
| | Statie pompare Grivita | 2 | 50.000 |
| **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 potabile catre consumatori este asigurata, pe langa statiile de pompare, de:
- ***40* statii de repompare**, din care **33** erau in functiune la sfarsitul anului 2012;
- ***221* statii de hidrofor**, din care ***113*** erau in functiune la sfarsitul anului 2012.

Reducerea numarului de instalatii de ridicare a presiunii aflate in functiune s-a datorat optimizarii sistemului ca urmare a punerii in conformitate a „retelelor telescopice", dar si reducerii semnificative a consumului de apa potabila.

**Reteaua de distributie a apei potabile** este compusa din:
- peste ***2.500 km* conducte principale** si **conducte de serviciu**;
- aproximativ ***123.000* bransamente** cu o lungime totala de ***~920 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 **~2.100.000 locuitori** si a unei suprafete de preluare a apelor meteorice de **~23.000 ha**.

In momentul actual pentru sistemul de canalizare se evidentiaza urmatoarele cifre:
- lungimea totala a retelei de canalizare : ***~2.220 km*** din care ***~250 km*** sunt **colectoare principale**;
- **~ 112.000 racorduri de canalizare** dotate cu **camine** (ce deservesc clientii) si care insumeaza o lungime de ***~840 km***;
- **~ 64.500 camine de inspectie**;
- ***~ 46.000* guri de scurgere ape pluviale**, dotate cu **racorduri** a caror lungime este de ***~220 km***.
- ***53* statii de pompare ape uzate**.

***Evacuarea apelor uzate*** se face prin intermediul Casetei de Ape Uzate 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 varieaza 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 (din cauza volumului mare de apa in perioada ploioasa). La momentul preluarii acesteia de catre SC Apa Nova Bucuresti SA, in anul 2011, din administrarea Apelor Romane, capacitatea de transport era estimata la aproximativ jumatate din capacitatea proiectata.

***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 acestei Statii a fost construita printr-un proiect cu finantare ISPA si a fost prevazut sa asigure o epurare completa a ***~ 38%*** din debitul estimat de a fi colectat de reteaua de canalizare.

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

**Apa industriala**

Apa industriala este asigurata din doua surse, astfel:
- din raul Arges prin canalul Arges – Rosu ce poate asigura un debit de **100.000 m3/zi**;
- din raul Colentina - lacurile Pantelimon si Cernica ce poate asigura un debit de **200.000 m3/zi**.

Apa industriala este pompata catre clienti prin intermediul a *2* statii de pompare, apa fiind asigurata in proportie de ***70%*** din **raul Arges** si ***30%*** din **raul Colentina** printr-o retea cu o lungime de aprox. ***60 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 câstigatorul 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 & Temeperley.

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

**Concesionarul** este SC Apa Nova Bucureşti SA, persoană juridică constituită şi funcţionând în baza legilor române, reprezentată de Directorul General în baza atribuţiilor conferite de Actul Constitutiv şi 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 in Clauza 2 din Contractul de Concesiune, sunt urmatoarele:

– *„Atingerea Nivelelor de Servicii specificate la cel mai scazut tarif cu putinta prin folosirea atat a Lucrarilor Publice private cat si a experientei in management, o eficienta sporita si modernizarea Sistemului astfel incat, inter alia, calitatea apei potabile si standardele apei uzate sa atinga standardele prevazute de Uniunea Europeana, apa sa fie la dispozitia Clientilor in mod continuu, iar serviciile sa se extinda la acele parti din Aria Serviciilor nedeservite inca.*

– *Garantarea faptului ca Concesionarul este in masura sa finanteze derularea activitatii sale, sa obtina venituri din investitia sa, pe masura riscului implicat de activitate, precum si a faptului ca dispune de resurse financiare proprii suficiente si, ca atare, este in masura sa obtina finantare suficienta pentru realizarea Nivelelor de Servicii specificate, presupunand exploatari eficiente si investitii de capital prudente.*

– *Evitarea abuzului de pozitie dominanta prin aplicarea unor mecanisme de reglementare transparente.*

– *Asigurarea respectarii standardelor aplicabile privind protectia mediului inconjurator, siguranta si sanatatea.*

– *Asigurarea exploatarii si intretinerii eficiente a Bunurilor Proprietate Publica.*

– *Asigurarea furnizarii Serviciilor intr-un asemenea mod incat, pe cat este posibil in mod rezonabil, acestea sa fie conforme si sa se adapteze necesitatilor Clientilor".*

**3. Controlul Concesiunii**

Controlul derularii Contractului de Concesiune este efectuat de:

- Autoritatea de reglementare tehnica a Concesiunii - AMRSP (Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice) pentru monitorizarea si reglementarea Nivelelor de Servicii – in baza atributiilor prevazute de Contractul de Concesiune si de Statutul aprobat prin HCGMB nr. 339/2009,
- Autoritatea de reglementare economica a Concesiunii - ANRSC (Autoritatea Nationala de Reglementare a Serviciilor Comunitare de Utilitati Publice) pentru monitorizarea si reglementarea tarifelor – in baza atributiilor prevazute de Contractul de Concesiune si de Legea nr. 51 /2006 – Legea serviciilor comunitare de utilitati publice.

**4. Tariful**

Tariful de baza a rezultat din licitatia publica, fiind cel mai mic tarif mediu pentru toata durata de 25 de ani a concesiunii, care a determinat castigatorul licitatiei, fiind astfel un tarif de piata, viabil. Ajustarea tarifului se supune unor reguli impuse de Contractul de Concesiune si de Hotarârea Guvernului nr. 1019/2000. Ajustarile tarifare sunt avizate de ANRSC (initial erau avizate de Oficiul Concurentei), in baza raportului favorabil al Comisiei de Experti.

Pentru mentinerea echilibrului financiar al contractului, Contractul prevede ajustari ordinare, extraordinare si de refundamentare ale tarifului. Ajustarile ordinare urmaresc influentele asupra tarifului datorate inflatiei sau devalorizarii. Solicitarea de catre Concedent de lucrari suplimentare sau aparitia unor modificari de legislatie nefavorabile concesiunii, determina ajustari tarifare extraordinare pozitive, iar realizarea de investitii in aria de responsabilitate a concesionarului sau modificari de legislatie favorabile concesiunii determina ajustari tarifare extraordinare negative.

Respectarea acestor prevederi contractuale determina SC ANB SA sa-si directioneze cheltuielile spre servirea cat mai buna a clientilor, la costuri cat mai reduse, ceea ce asigura o eficienta maxima in utilizarea banilor colectati de la utilizatori.

**5. Investitiile**

Aducerea Sistemului concesionat de la starea precara din momentul preluarii la nivelul obiectivelor si obligatiilor contractuale necesita investitii importante, fara de care ar putea fi pusa in pericol chiar functionarea Sistemului. In Contractul de Concesiune se cere Concesionarului obtinerea de rezultate concrete, Nivele de Servicii de calitate, o gestionare sanatoasa a activitatilor si fondurilor si o intretinere adecvata a bunurilor Sistemului, lasandu-se libertatea dar si responsabilitatea Concesionarului pentru finantarea si realizarea investitiilor necesare.

Initial, cu exceptia finalizarii unei importante investitii incepute de Municipalitate, respectiv a statiei de tratare a apei Crivina, Concesionarul are obligatia obtinerii de rezultate (de a atinge si mentine Nivelele de Servicii) in limitele unui nivel al tarifului de baza stabilit prin licitatie publica, dar nu si al unui nivel de investitii obligatoriu, fapt ce permite o libertate manageriala deplina cu privire la investitiile necesare si 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 Serviciu 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, Municipalitatea 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:

**A. APA POTABILA**

| 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) |
|---|---|---|---|---|---|
| 1. | **A1. Calitatea apei potabile**<br>- Aluminiu rezidual<br>- Turbiditate<br>- Coliformi Totali<br>- Clor liber rezidual | 50%<br>75%<br>0%<br>0% | 11/2002<br>9/2003 | - Standard romanesc<br>- Standard european | 2005<br>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<br>40% ≤ 48h<br>55% ≤ 72h<br>45%>72h | 12/2002 | 80% ≤ 24h<br>90% ≤ 48h<br>97% ≤ 72h<br>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%<br>VB+16%<br>VB+21%<br>VB+23 % | 2010<br>2015<br>2020<br>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**

| 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) |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **1.** | **B1. Calitatea efluentului** (apa epurata) | | 0% | 8/2002 | Standard Uniunea Europeana – „Epurare Completa” | - Epurare completa 5mc/s<br>- Epurare completa 10mc/s |
| **2.** | **B2. Acoperire canal** | | 83% | 20/2006 | 100% | 2010 |
| **3.** | **B3. Timpul intre notificarea infundarii unei guri de scurgere si golirea acesteia** | | 10% ≤ 24h<br>78% ≤ 96h<br>22%>96h | 13/2002 | 75% ≤ 24h<br>98% ≤ 96h<br>2% >96h | 2002 |
| **4.** | **B4. Timp intre notificarea prabusirii de canal colector sau infundare si inlocuirea conductei/ curatarea infundarii** | **B.4.1. Prabusire** | 20% ≤ 2zile<br>45% ≤ 7zile<br>80% ≤ 30zile | 14/2002<br>13/2003 | 30% ≤ 2zile<br>75% ≤ 7zile<br>100% ≤ 30zile | 2005 |
| **5.** | | **B.4.2. Infundare** | 53% ≤ 24h<br>78% ≤ 48h<br>22%>48h | 15/2002 | 75% ≤ 24h<br>100% ≤ 48h | 2005 |
| **6.** | | **B.4.3.Eliminare ape reziduale** | 88%<6h | 16/2002 | 100%<6h | 2002 |
| **7.** | **B5. Eliminarea inundarii cu apa reziduala si curatare** | | 70% ≤ 48h<br>30%>48h | 17/2002 | 95 % ≤ 48 h | 2003 |
| **8.** | **B6. Caseta** | | 42,75 mc/s | 11/2011 | Va fi stabilt ulterior | Va fi stabilit ulterior |

**C. CLIENTI**

| 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) |
|---|---|---|---|---|---|
| **1.** | **C1. Bransamente contorizate ca procentaj din bransamente individuale sau comune** | 86,76% | 12/2003 | 99% | 2003 |
| **2.** | **C2. Timp de realizare de noi bransamente apa si/sau racorduri canal** | 20% ≤ 3sapt.<br>34% ≤ 1sapt.<br>0% ≤ 3luni | 18/2002 | 99% ≤ 3sapt.<br>99% ≤ 1sapt.<br>99% ≤ 3luni | 2003 |
| **3.** | **C3. Timp pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea** | 70%>5zile<br>30% ≤ 5zile (lucratoare) | 19/2002 | 90% ≤ 5 zile (lucratoare) | 2003 |
| **4.** | **C4. Timp pentru tratarea reclamatiilor scrise** | 30% ≤10zile)<br>70%>10zile (lucratoare) | 20/2002 | 90% ≤ 10zile (lucratoare) | 2003 |
| **5.** | **C5. Timp pentru a raspunde la contactele telefonice** | 50% ≤15sec.<br>75% ≤ 30sec.<br>100%>30% | 21/2002 | 50% ≤ 15 sec<br>75% ≤ 30sec | 2004 |
| **6.** | **C6. Timp pentru tratare vizite clienti (audiente)** | 70%<1/2zi<br>30% ≥1/2zi | 22/ 2002 | 97% ≤1/2zi | 2003 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **7.** | **C7. Timp pentru tratarea solicitarilor privind acuratetea contorizarii** | 50% ≤ 3luni<br>50%>3luni | 23/2002 | 95% ≤ 3 luni | 2003 |

**D. APA INDUSTRIALA**

| 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) |
|---|---|---|---|---|---|
| **1.** | **D1. Presiunea la bransament pentru apa industriala** | 90% din solicitari clienti | 24/2002 | 100% din solicitari clienti | 2005 |
| **2.** | **D2. Continuitatea serviciului pentru apa industriala** | 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 Aditional 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) şi „Acoperire - Proportia strazilor existente din Zona de Servicii conectată la sistemul de canalizare („NS B2") cu „Programul Bucur", după certificarea Conformităţii iniţiale a NS A4 şi NS B2.

Programul Bucur este un program de investiţii în valoare de **200.000.000 Lei** (33.333.333 lei/an, sub rezerva oricărui alt acord între Părţi), finanţat de Concesionarul ANB şi destinat extinderilor reţelelor publice de alimentare cu apă şi de canalizare, ce se va derula pe o perioadă de şase ani începând cu anul calendaristic următor certificării Conformităţii iniţiale a NS A4 şi NS B2 realizate în conformitate cu prevederile Contractului de Concesiune

**(2)** finanţarea şi realizarea de catre ANB a lucrărilor de înlocuire a branşamentelor de plumb, al căror cost total este estimat la suma de 10 milioane Euro (+maxim 10%)

(**3)** acordarea de catre 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 condiţii a exploatării SEAU Glina, la costuri minim posibile şi în condiţii de performanţă tehnică şi siguranţă

De asemenea, ANB va suporta cheltuielile legate de implicarea sa în etapa de finalizare a lucrărilor aferente Fazei 1 a Proiectului. şi 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 incheia 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 catre 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 Aditional nr. 6 la Contractul de Concesiune a fost aprobat prin HCGMB nr. 358/03.11.2009.*

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

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

**Actul Aditional 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 Aditional 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 Oprescu 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 Aditional 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 Aditional nr. 10 la Contractul de Concesiune. Proiectul de Act Aditional nr. 10 la Contractul de Concesiune va fi promovat in cursul anului 2013 spre aprobarea Consiliului General al Municipiului Bucuresti.

## Capitolul 4. ACTIVITATEA DESFASURATA de AMRSP IN ANUL 12 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;<br>- Sfarsitul anului 10 (17.11.2010) pentru Standard european (Directiva 98/83/EC) |
| **Perioada de Evaluare** | - Evaluarea Initiala 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.<br>- Continuarea Conformitatii se face, pe toata durata concesiunii, la intervale de 12 luni numai daca s-a realizat conformitatea initiala. Datele folosite pentru evaluarea continuarii conformitatii vor fi cele obtinute in perioada de 12 luni ce incepe in ziua urmatoare a ultimei zile a perioadei de evaluare. Predarea raportului de catre Concesionar si emiterea scrisorii de catre Autoritate se fac respectand aceleasi termene limita de la Evaluarea Initiala |
| **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.<br>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.<br>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:<br>*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<br>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, Nitrati, Fier, Oxidabilitate, Duritate totala, Aluminiu, Bacterii coliforme, Escherichia coli, Enterococi* |
| **Excluderi Admisibile** | Contractul de Concesiune prevede urmatoarele tipuri de Excluderi Admisibile:<br>- 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.<br>- 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.<br>- 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.<br>- 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.<br>- 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<br>- 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:<br>- NSB pentru statiile Rosu si Arcuda sunt aprobate prin prevederile Contractului de Concesiune<br>- 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.<br>**Statia de Tratare Rosu**<br>*Aluminiu rezidual* (Valoarea maxima: 50 %; Media valorilor: 0%)<br>*Turbiditate* (Valoarea maxima: 75%; Media valorilor: 75%)<br>*Coliformi Totali* (Valoarea maxima: 0%; Media valorilor: 0%)<br>*Clor liber rezidual* (Valoarea maxima: 0%; Media valorilor: 0%)<br>**Statia de Tratare Arcuda**<br>*Aluminiu rezidual* (Valoarea maxima: 100 %; Media valorilor: 50%)<br>*Turbiditate* (Valoarea maxima: 100%; Media valorilor: 100%)<br>*Coliformi Totali* (Valoarea maxima: 0%; Media valorilor: 0%)<br>*Clor liber rezidual* (Valoarea maxima: 0%; Media valorilor: 0%) |

| | |
|---|---|
| | **Retea de Distributie**<br>*Aluminiu rezidual* (Valoarea maxima: 50 %; Media valorilor: 0%)<br>*Turbiditate* (Valoarea maxima: 75%; Media valorilor: 75%)<br>*Coliformi Totali* (Valoarea maxima: 0%; Media valorilor: 0%)<br>*Clor liber rezidual* (Valoarea maxima: 0%; Media valorilor: 0%) |

**(2) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu A1 (2005 –2012)**

| 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.<br>Conformitatea certificata: |

| 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: |

| 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:

| 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:

| 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:

| 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:

| 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:

| 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 |

**2012** **Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 21 / 26.10.2012** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu A1 – Calitatea apei potabile

Conformitatea certificata:

| Nr. crt. | Parametrii analizati | Total teste efectuate | EA | Nr. teste conforme | | SO |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Numeric | Numeric | Numeric | % | % |
| 1 | E. coli | 5337 | 0 | 5337 | 100 | 99,8 |
| 2 | Enterococi | 5337 | 0 | 5337 | 100 | 99,8 |
| 3 | Bacterii coliforme | 5337 | 0 | 5337 | 100 | 95 |
| 4 | Clostridium perfringens (inclusiv sporii) | 5337 | 0 | 5337 | 100 | 95 |
| 5 | Clor rezidual liber | 5337 | 0 | 5337 | 100 | 95 |
| 6 | Aluminiu | 5337 | 0 | 5337 | 100 | 95 |
| 7 | Amoniu | 5337 | 0 | 5337 | 100 | 95 |
| 8 | Conductivitate | 5337 | 0 | 5337 | 100 | 95 |
| 9 | Culoare | 5337 | 0 | 5337 | 100 | 95 |
| 10 | Duritate totala | 5337 | 0 | 5337 | 100 | 95 |
| 11 | Fier | 5337 | 0 | 5335 | 99,96 | 95 |
| 12 | Gust | 5337 | 0 | 5337 | 100 | 95 |
| 13 | Miros | 5337 | 0 | 5337 | 100 | 95 |
| 14 | Nitrati | 5337 | 0 | 5337 | 100 | 95 |
| 15 | Nitriti | 5337 | 0 | 5337 | 100 | 95 |
| 16 | Oxidabilitate | 5337 | 0 | 5337 | 100 | 95 |
| 17 | pH | 5337 | 0 | 5337 | 100 | 95 |
| 18 | Turbiditate | 5337 | 0 | 5335 | 99,96 | 95 |

**(3) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu A1 (30.05.2012 – 30.05.2013)**

Atat pentru perioada de evaluare a conformitatii (**28.09.2011-27.09.2012**) cat si pentru perioada aferenta anului 12 contractual (**17.11.2011 – 16.11.2012**) a fost verificata corespondenta incadrarii informatiilor prezentate in reglementarile emise de Autoritatea de Reglementare Tehnica a Concesiunii prin Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 9/2003 (*privind aprobarea formatului inregistrarilor bazei de date si a formatului inregistrarilor tabelului rezumativ*).

Informatiile continute in baza de date si in tabelul rezumativ, pentru cele doua perioade (ECC si anul 12 contractual) au fost suficiente si relevante, ceea ce a permis o evaluare obiectiva a NS A1.

Pentru cele doua perioade de evaluare, din informatiile primite de la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., in cadrul celor doua rapoarte (Raport ECC si Raport Anual) si dupa verificarile efectuate de AMRSP s-a constatat ca valoarea indicatorilor de potabilitate se incadreaza in limitele de Legea nr. 458/2002 (forma consolidata).

**A. Evaluarea Continuarii Conformitatii (ECC) Nivelului de Serviciu A1 pentru perioada 28.09.2011-27.09.2012**

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

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, valori 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 **28.09.2011-27.09.2012** .

Conform prevederilor Contractului de Concesiune, AMRSP a primit de la Concesionar in cursul anului 12 de concesiune detalii asupra testelor efectuate, atat in urma inspectiilor efectuate de reprezentantii AMRSP la laboratoarele de analiza, cat si prin rapoartele trimestriale inaintate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A.

**Verificari si evaluare AMRSP**

In urma verificarilor efectuate de AMRSP la *Laboratorul Control Calitate Apa Potabila* al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., s-a constatat faptul ca procentele de conformitate ale parametrilor de calitate a apei potabile monitorizati de catre AMRSP la sunt comparabile cu procentele de conformitate raportate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cursul anului 2012.

De asemenea, datele raportate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cursul anului 12 de concesiune au fost confirmate si de rezultatele verificarilor registrelor de evidenta intocmite de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. 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 12 de concesiune.

**Statia de Tratare Arcuda**

In cursul anului 2012, 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 **370** probe, s-a constatat faptul ca valoarea indicatorilor de potabilitate se incadreaza in limitele prevazute in Contractul de Concesiune:

- pentru apa bruta: *Legea nr. 107/ 1996*
- pentru apa potabila: *Legea nr. 458/2002* (*forma consolidata*)

**Apa bruta:**

| Denumire indicator/ U.M | Limitele valorilor efective | Prevederi C.C. |
|---|---|---|
| Turbiditate (NTU) | 25,0 – 200,0 | max. 3650 |
| pH | 8,60 | 7,0 – 9,0 |
| Subst. organice oxidabile (mg/l) | 6,20 | max. 210 |
| Amoniac (mg/l) | 0,420 | max. 1,70 |
| Alcalinitate (mmol/l) | 3,80 | max. 4,6 |
| Solide in suspensie (mg/l) | 220,0 | max. 2500 |

**Apa potabila:**

| Denumire indicator/ U.M | Limitele valorilor efective | Valori Lege | Procent de conformitate |
|---|---|---|---|
| Turbiditate (NTU) | 0,70 ÷ 3,80 | 5 | 100% |
| Clor rezidual liber (mg/l) | 0,83 ÷1,80 | - | 100% |
| Aluminiu rezidual (mg/l) | 0,02÷0,08 | 0,2 | 100% |
| Coliformi totali (nr. probabil/ 100 cmc) | 0 - 0 | 0 | 100% |

**Statia de Tratare Rosu**

In cursul anului 2012, 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 **380** probe, s-a constatat faptul ca valoarea indicatorilor de potabilitate se incadreaza in limitele prevazute in Contractul de Concesiune:

- pentru apa bruta: *Legea nr. 107/ 1996*

- pentru apa potabila: *Legea nr. 458/2002* (*forma consolidata*)

**Apa bruta:**

| Denumire indicator/ U.M | Limitele valorilor efective | Prevederi C.C. |
|---|---|---|
| Turbiditate (NTU) | 113,60÷460,40 | max. 4500 |
| pH | 7÷9,0 | 7,0 ÷ 9,5 |
| Subst. organice oxidabile (mg/l) | 18,60 ÷ 178 | max. 180 |
| Amoniac (mg/l) | 0,119 ÷1,30 | max. 1,3 |
| Alcalinitate (mmol/l) | 1,28 | max. 1,3 |
| Solide in suspensie (mg/l) | 126÷2930 | max. 2950 |

**Apa potabila**

| Denumire indicator/ U.M | Limitele valorilor efective | Valori Lege | Procent de conformitate |
|---|---|---|---|
| Turbiditate (NTU) | 0,80÷3,80 | 5 | 100% |
| Clor rezidual liber (mg/l) | 0,97÷1,70 | - | 100% |
| Aluminiu rezidual (mg/l) | 0,04÷0,08 | 0,2 | 100% |
| Coliformi totali (nr. probabil/ 100 cmc) | 0 - 0 | 0 | 100% |

**Reteaua de Distributie**

In cursul anului 2012, reprezentantii AMRSP au verificat un numar de aproximativ **400** probe pentru indicatorii de potablitate prevazuti de Legea nr. 458/ 2002 (forma consolidata).

Valorile efective verificate au fost comparate cu limitele valorilor prevazute de *Legea calitatii apei potabile nr. 458/ 2002* (forma consolidata), conform tabelului urmator:

**Apa potabila:**

| Nr. crt. | Denumire indicator / UM | Limitele valorilor efective | Valori cf. Lege | Procent de conformitate realizat |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Miros (grade) | 2 | Acceptabila si nici o modificare | 100% |
| 2 | Gust (grade) | 2 | Acceptabila si nici o modificare | 100% |
| 3 | Culoare (grade) | 2 | Acceptabila si nici o modificare | 100% |
| 4 | Turbiditate (NTU) | 0,2÷4,0 | ≤5 | 100% |
| 5 | pH | 7,0÷8,6 | 6,5÷9,5 | 100% |
| 6 | Conductivitate (µS/cm) | 400÷490 | ≤2500 | 100% |
| 7 | Clor rezidual liber (mg/l) | 0,02÷0,48 | ≤0,50 | 100% |
| 8 | Amoniu (mg/l) | 0,002÷0,060 | ≤0,5 | 100% |
| 9 | Nitriti (mg/l) | 0,01÷0,047 | ≤0,5 | 100% |
| 10 | Nitrati (mg/l) | 5,02÷9,06 | ≤50 | 100% |
| 11 | Fier (µg/l) | 15÷180 | ≤200 | 100% |
| 12 | Oxidabilitate (mgO2/l) | 1,30÷2,90 | ≤5 | 100% |
| 13 | Duritate totala (grade germ) | 8,70÷13,60 | >5 | 100% |
| 14 | Aluminiu (µg/l) | 30÷90 | ≤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% |

**Statia de Tratare Crivina**

Statia de Tratare Crivina La inceputul anului 2007 a fost pusa in functiune Statia de Tratare Crivina. Tehnologia folosita si instalatiile moderne ale acestei statii asigura o calitate ridicata a apei potabile produse, asigurandu-se astfel indeplinirea unuia dintre obiectivele concesiunii, prin care se asigura un nivel ridicat de calitate a apei potabile si totodata o rezerva a capacitatilor de productie, care ofera conditii de dezvoltare a Bucurestiului, din punctul de vedere al asigurarii cu apa potabila.

In cursul anului 2012, reprezentantii AMRSP au efectuat la Laboratorul de Analiza Calitatii Apei de la Statia de Tratare Crivina verificari asupra indicaatorilor monitorizati. In urma verificarilor efectuate si participarea la esantionarea unui numar de aproximativ 320 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*

– pentru apa potabila: *Legea nr. 458/ 2002* (*forma consolidata*)

**Apa bruta:**

| Denumire indicator/ U.M | Limitele valorilor efective | Prevederi C.C. |
|---|---|---|
| Turbiditate (NTU) | 28,0÷300,0 | max. 3650 |
| pH | 8,30 | 7,0 ÷9,0 |
| Subst. organice oxidabile (mg/l) | 5,20 | max. 210 |
| Amoniac (mg/l) | 0,350 | max. 1,70 |
| Alcalinitate (mmol/l) | 2,80 | max. 4,6 |
| Solide in suspensie (mg/l) | 150,0 | max. 2500 |

**Apa potabila:**

| Denumire indicator/ U.M | Limitele valorilor efective | Valori Lege | Procent de conformitate |
|---|---|---|---|
| Turbiditate (NTU) | 0,28 ÷ 3,20 | 5 | 100% |
| Clor rezidual liber (mg/l) | 0,90 ÷ 1,80 | - | 100% |
| Aluminiu rezidual (mg/l) | 0,02 ÷ 0,09 | 0,2 | 100% |
| Coliformi totali (nr. probabil/ 100 cmc) | 0 - 0 | 0 | 100% |

**Excluderi Admisibile**

Nu au fost identificate evenimente, incidente care sa constituie motiv de Excludere Admisibila.

**Evaluare AMRSP:**

Analizand valorile parametrilor monitorizati de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. 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 **5337** probe de apa potabila, ceea ce reprezinta un procent de conformitate cuprins intre 99,96 si 100%, dupa cum rezulta din raportul prezentat de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A..

Rezultatele obtinute pentru fiecare din parametrii de calitate ai apei potabile monitorizati au fost conforme cu valorile de referinta, confirmand ca apa furnizata de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. corespunde cerintelor impuse de legislatia in vigoare, conform procentelor de conformitate prezentate in tabelul rezumativ cuprinse intre 99,965 si 100%:

| Nr. crt. | Parametrii analizati | Total teste efectuate | EA | Nr. teste conforme | | SO | Neconf. cu SO |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Numeric | Numeric | Numeric | % | % | % |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| 1 | E. coli | 5337 | 0 | 5337 | 100 | 99,8 | 0 |
| 2 | Enterococi | 5337 | 0 | 5337 | 100 | 99,8 | 0 |
| 3 | Bacterii coliforme | 5337 | 0 | 5337 | 100 | 95 | 0 |
| 4 | Clostridium perfringens (inclusiv sporii) | 5337 | 0 | 5337 | 100 | 95 | 0 |
| 5 | Clor rezidual liber | 5337 | 0 | 5337 | 100 | 95 | 0 |
| 6 | Aluminiu | 5337 | 0 | 5337 | 100 | 95 | 0 |
| 7 | Amoniu | 5337 | 0 | 5337 | 100 | 95 | 0 |
| 8 | Conductivitate | 5337 | 0 | 5337 | 100 | 95 | 0 |
| 9 | Culoare | 5337 | 0 | 5337 | 100 | 95 | 0 |
| 10 | Duritate totala | 5337 | 0 | 5337 | 100 | 95 | 0 |
| 11 | Fier | 5337 | 0 | 5335 | 99,96 | 95 | 0 |
| 12 | Gust | 5337 | 0 | 5337 | 100 | 95 | 0 |
| 13 | Miros | 5337 | 0 | 5337 | 100 | 95 | 0 |
| 14 | Nitrati | 5337 | 0 | 5337 | 100 | 99 | 0 |
| 15 | Nitriti | 5337 | 0 | 5337 | 100 | 99 | 0 |
| 16 | Oxidabilitate | 5337 | 0 | 5337 | 100 | 95 | 0 |
| 17 | pH | 5337 | 0 | 5337 | 100 | 95 | 0 |
| 18 | Turbiditate | 5337 | 0 | 5335 | 99,96 | 95 | 0 |

Au fost inregistrate unele depasiri ale valorilor admise pentru unii dintre parametrii monitorizati (fier 2 teste, turbiditate 2 teste), 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.

Conform Contractului de Concesiune cat si a legislatiei in vigoare, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. are dreptul ca 99% din numarul probelor efectuate sa fie conforme, procent care a fost respectat cu privire la cei 18 parametrii monitorizati si raportati.
AMRSP a aprobat Certificarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A1 – Calitatea apei potabile prin Decizia nr. 21/26.10.2012.

**(b) Raport Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru anul 12 de concesiune**
Conform Raportului Anual pentru anul 12 de concesiune, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a efectuat in anul 12 de concesiune un numar total de **5362** probe, rezultand urmatoarele date:

| Nr. crt. | Parametrii analizati | Total teste efectuate | EA | Nr. teste conforme | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | Numeric | Numeric | Numeric | % |
| 1 | E. coli | 5362 | 0 | 5362 | 100 |
| 2 | Enterococi | 5362 | 0 | 5352 | 100 |
| 3 | Bacterii coliforme | 5362 | 0 | 5362 | 100 |
| 4 | Clostridium perfringens (inclusiv sporii) | 5362 | 0 | 5362 | 100 |
| 5 | Clor rezidual liber | 5362 | 0 | 5362 | 100 |
| 6 | Aluminiu | 5362 | 0 | 5362 | 100 |
| 7 | Amoniu | 5362 | 0 | 5362 | 100 |
| 8 | Conductivitate | 5362 | 0 | 5362 | 100 |
| 9 | Culoare | 5352 | 0 | 5362 | 100 |
| 10 | Duritate totala | 5362 | 0 | 5362 | 100 |
| 11 | Fier | 5362 | 0 | 5360 | 99,96 |
| 12 | Gust | 5362 | 0 | 5362 | 100 |
| 13 | Miros | 5362 | 0 | 5362 | 100 |
| 14 | Nitrati | 5362 | 0 | 5362 | 100 |
| 15 | Nitriti | 5362 | 0 | 5362 | 100 |
| 16 | Oxidabilitate | 5362 | 0 | 5362 | 100 |
| 17 | pH | 5362 | 0 | 5362 | 100 |
| 18 | Turbiditate | 5362 | 0 | 5360 | 99,96 |

Au fost inregistrate unele depasiri ale valorilor admise pentru unii dintre parametrii monitorizati ( *fier - 2 teste, turbiditate - 2 teste*), 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, repectiv 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 S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., rezulta procente de conformitate comparabile cu procentele de conformitate pentru anul 2012 raportate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A..
De asemenea, din registrele de evidenta intocmite de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. 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 12 de concesiune s-au confirmat datele raportate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A..

**Statia de Tratare Arcuda**
In cursul anului 2012, 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 **370** 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*
- pentru apa potabila: *Legea nr. 458/2002* (forma consolidata)

**Apa bruta:**

| Denumire indicator/ U.M | Limitele valorilor efective | Prevederi C.C. |
|---|---|---|
| Turbiditate (NTU) | 25,0÷200,0 | max. 3650 |
| pH | 8,60 | 7,0 ÷9,0 |
| Subst. organice oxidabile (mg/l) | 6,20 | max. 210 |
| Amoniac (mg/l) | 0,420 | max. 1,70 |
| Alcalinitate (mmol/l) | 3,80 | max. 4,6 |
| Solide in suspensie (mg/l) | 220,0 | max. 2500 |

**Apa potabila:**

| Denumire indicator/ U.M | Limitele valorilor efective | Valori Lege | Procent de conformitate |
|---|---|---|---|
| Turbiditate (NTU) | 0,70 ÷ 3,80 | 5 | 100% |
| Clor rezidual liber (mg/l) | 0,83÷1,80 | - | 100% |
| Aluminiu rezidual (mg/l) | 0,02 ÷ 0,08 | 0,2 | 100% |
| Coliformi totali (nr. probabil/ 100 cmc) | 0 - 0 | 0 | 100% |

**Statia de Tratare Rosu**

In cursul anului 2012, 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 **380** 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*
- pentru apa potabila: *Legea nr. 458/2002* (forma consolidata)

**Apa bruta:**

| Denumire indicator/ U.M | Limitele valorilor efective | Prevederi C.C. |
|---|---|---|
| Turbiditate (NTU) | 113,60÷460,40 | max. 4500 |
| pH | 7÷9,0 | 7,0 ÷ 9,5 |
| Subst. organice oxidabile (mg/l) | 18,60 ÷ 178 | max. 180 |
| Amoniac (mg/l) | 0,119÷1,30 | max. 1,3 |
| Alcalinitate (mmol/l) | 1,28 | max. 1,3 |
| Solide in suspensie (mg/l) | 126 - 2930 | max. 2950 |

**Apa potabila**

| Denumire indicator/ U.M | Limitele valorilor efective | Valori Lege | Procent de conformitate |
|---|---|---|---|
| Turbiditate (NTU) | 0,80 ÷ 3,80 | 5 | 100% |
| Clor rezidual liber (mg/l) | 0,97 ÷ 1,70 | - | 100% |
| Aluminiu rezidual (mg/l) | 0,04 ÷ 0,08 | 0,2 | 100% |
| Coliformi totali (nr. probabil/ 100 cmc) | 0 - 0 | 0 | 100% |

**Reteaua de Distributie**

In cursul anului 2012, reprezentantii AMRSP au verificat un numar de aproximativ **400** probe pentru indicatorii de potablitate prevazuti de Legea nr. 458/ 2002 (forma consolidata). Valorile efective verificate au fost comparate cu limitele valorilor prevazute de *Legea calitatii apei potabile nr. 458/ 2002* (forma consolidata), conform tabelului urmator:

**Apa potabila:**

| Nr. crt. | Denumire indicator/ U.M | Limitele valorilor efective | Valori conf. Lege | Procent de conformitate realizata |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Miros (grade) | 2 | Acceptabila si nici o modificare | 100% |
| 2 | Gust (grade | 2 | Acceptabila si nici o modificare | 100% |
| 3 | Culoare (grade) | 2 | Acceptabila si nici o modificare | 100% |
| 4 | Turbiditate (NTU) | 0,2÷4,0 | ≤5 | 100% |
| 5 | pH | 7,0÷8,6 | 6,5 ÷ 9,5 | 100% |
| 6 | Conductivitate (µS/cm) | 400÷490 | ≤2500 | 100% |
| 7 | Clor rezidual liber (mg/l) | 0,02 ÷ 0,48 | ≤0,50 | 100% |
| 8 | Amoniu (mg/l) | 0,002 ÷0,060 | ≤0,5 | 100% |
| 9 | Nitriti (mg/l) | 0,01 ÷ 0,047 | ≤0,5 | 100% |
| 10 | Nitrati (mg/l) | 5,02 ÷ 9,06 | ≤50 | 100% |
| 11 | Fier (µg/l) | 15 ÷180 | ≤200 | 100% |
| 12 | Oxidabilitate (mgO2/l) | 1,30÷2,90 | ≤5 | 100% |
| 13 | Duritate totala (grade germ) | 8,70÷13,60 | >5 | 100% |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 14 | Aluminiu (µg/l) | 30÷90 | ≤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% |

**Statia de Tratare Crivina**

La inceputul anului 2007 a fost pusa in functiune Statia de Tratare Crivina. Tehnologia folosita si instalatiile moderne ale acestei statii asigura o calitate ridicata a apei potabile produse, asigurandu-se astfel indeplinirea unuia dintre obiectivele concesiunii, prin care se asigura un nivel ridicat de calitate a apei potabile si totodata o rezerva a capacitatilor de productie, care ofera conditii de dezvoltare a Municipiului Bucuresti, din punctul de vedere al asigurarii cu apa potabila.

In cursul anului 2012, reprezentantii AMRSP au efectuat la *Laboratorul de Analiza Calitatii Apei* de la *Statia de Tratare Crivina* verificari asupra indicaatorilor monitorizati. In urma verificarilor efectuate si participarea la esantionarea unui numar de aproximativ **320** 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*
- pentru apa potabila: *Legea nr. 458/2002* (forma consolidata)

**Apa bruta:**

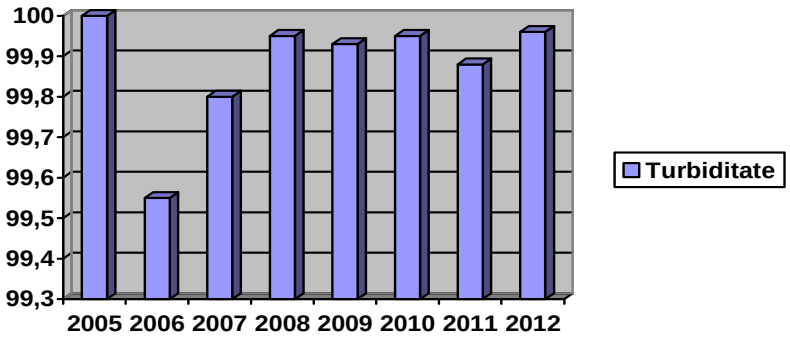
| Denumire indicator/ U.M | Limitele valorilor efective | Prevederi C.C. |
|---|---|---|
| Turbiditate (NTU) | 28,0 ÷ 300,0 | max. 3650 |
| pH | 8,30 | 7,0÷9,0 |
| Subst. organice oxidabile (mg/l) | 5,20 | max. 210 |
| Amoniac (mg/l) | 0,350 | max. 1,70 |
| Alcalinitate (mmol/l) | 2,80 | max. 4,6 |
| Solide in suspensie (mg/l) | 150,0 | max. 2500 |

**Apa potabila:**

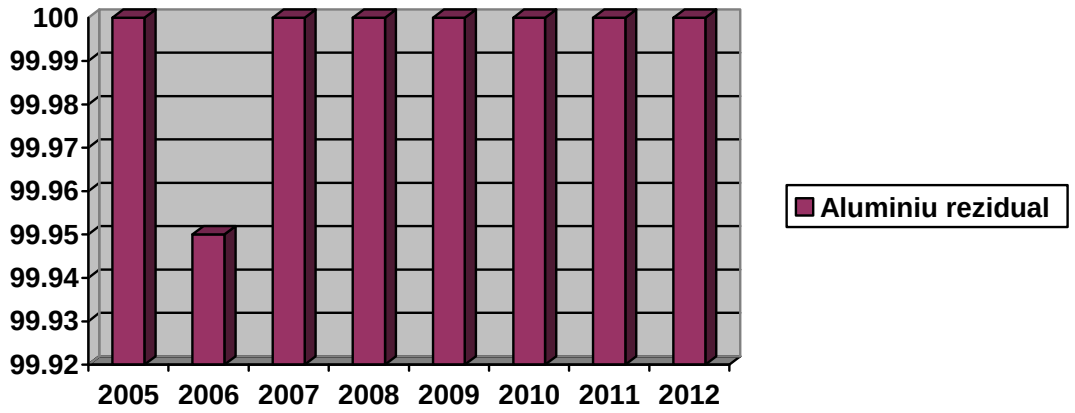
| Denumire indicator/ U.M | Limitele valorilor efective | Valori Lege | Procent de conformitate |
|---|---|---|---|
| Turbiditate (NTU) | 0,28 ÷3,20 | 5 | 100% |
| Clor rezidual liber (mg/l) | 0,90 ÷ 1,80 | - | 100% |
| Aluminiu rezidual (mg/l) | 0,02 ÷0,09 | 0,2 | 100% |
| Coliformi totali (nr. probabil/ 100 cmc) | 0 - 0 | 0 | 100% |

**c) Evolutia Nivelului de Serviciu A1 – Calitatea apei potabile**

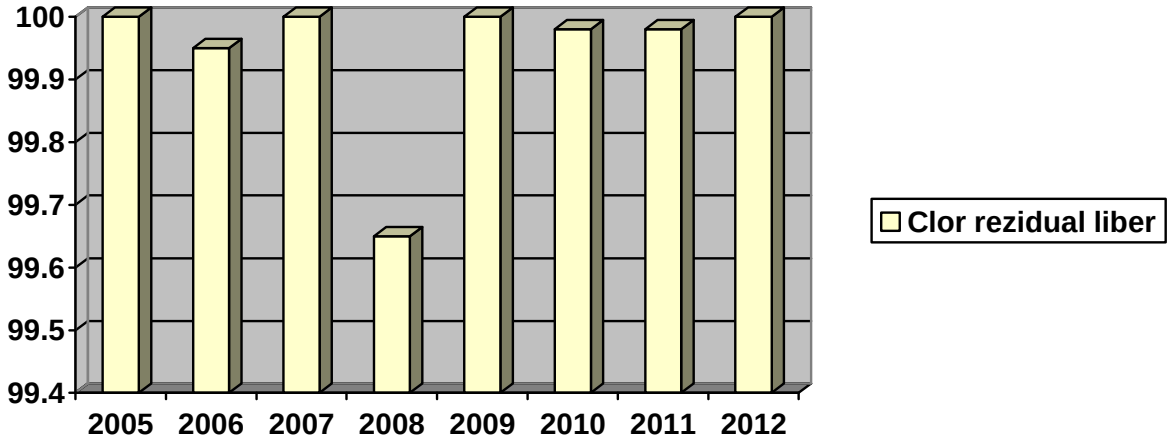
| Denumire parametru | NS raportat 2005 (%) | NS raportat 2006 (%) | NS raportat 2007 (%) | NS raportat 2008 (%) | NS raportat 2009 (%) | NS raportat 2010 (%) | NS raportat 2011 (%) | NS raportat 2012 (%) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Turbiditate | 100 | 99,55 | 99,80 | 99,95 | 99,93 | 99,95 | 99,98 | 99,96 |



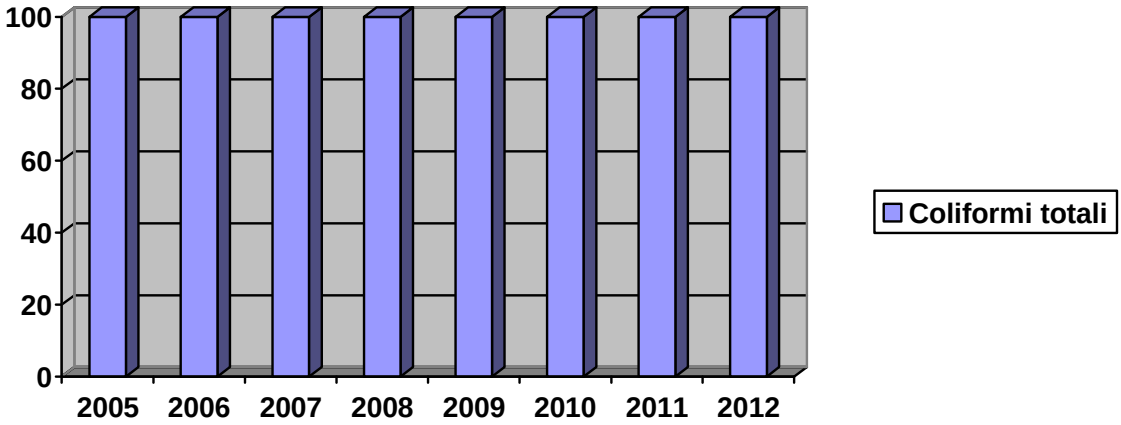
| Denumire parametru | NS raportat 2005 (%) | NS raportat 2006 (%) | NS raportat 2007 (%) | NS raportat 2008 (%) | NS raportat 2009 (%) | NS raportat 2010 (%) | NS raportat 2011 (%) | NS raportat 2012 (%) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Aluminiu rezidual | 100 | 99,95 | 100 | 100 | 100 | 100 | 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 (%) | NS raportat 2012 (%) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Clor rezidual liber | 100 | 99,95 | 100 | 99,65 | 100 | 99,98 | 99,98 | 100 |



| Denumire parametru | NS raportat 2005 (%) | NS raportat 2006 (%) | NS raportat 2007 (%) | NS raportat 2008 (%) | NS raportat 2009 (%) | NS raportat 2010 (%) | NS raportat 2011 (%) | NS raportat 2012 (%) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Coliformi totali | 100 | 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: $$\text{NS A2} = \frac{\text{Nr. de bransamente fara probleme de presiune}}{\text{Nr. total de bransamente}} x100$$ Valoarea rezultata se compara cu Standardul Obiectiv. Daca este mai mare sau egala, 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** | Toate rapoartele de presiune scazuta, daca sunt constatate de Concesionar sau din reclamatiile clientilor, vor fi investigate de Concesionar in 72 de ore, si daca este adecvat, masuratori ale presiunii vor fi facute de Concesionar fie:<br>a) la partea clientului de bransament/contor, sau daca nu este posibil,<br>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.” |
| **Monitorizare** | - **Concesionarul**, conform Contractului de Concesiune, inregistreaza si trateaza: „Toate rapoartele de presiune scazuta, daca sunt constatate de Concesionar sau din reclamatiile clientilor, vor fi investigate de Concesionar in 72 de ore, si daca este adecvat, masuratori ale presiunii vor fi facute de Concesionar fie:<br>a) la partea clientului de bransament/contor, sau daca nu este posibil,<br>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.”<br>**- Autoritatea de Reglementare Tehnica** verifica: „Un registru, tinut de Concesionar, dand detalii asupra bransamentelor gospodariei cu presiune scazuta”. 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 Consiliului Executiv al ARBAC nr.10/2004.<br>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** | - Cereri anormale. 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;<br>- Intretinere planificata;<br>- Incident de presiune scazuta de scurta durata, adica mai putin de 1 ora pe zi si care nu apare cu regularitate;<br>- Un incident intamplat o singura data in echipamentul operat de Concesionar: explozii ale conductelor, defectiuni ale echipamentelor;<br>- Incidentele datorate unei terte parti: combaterea unui incendiu, alta actiune a unei terte persoane. |
| **Nivel Standard Obiectiv (NSO)** | **98%.** Concesionarul trebuie sa asigure pentru cel putin **98%** din gospodarii (utilizatori) urmatoarele cerinte :<br>**1. Pentru clienti casnici:**<br>*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.*<br>*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:*<br>*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*<br>*2. Concesionarul nu va fi raspunzator de nici o defectiune cauzata de starea sau dimensionarea instalatiilor interioare ale blocului.*<br>*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:*<br>*- 9 l/min per apartament, in cazul blocurilor care au pana la 4 apartamente;*<br>*- 6 l/min per apartament in cazul blocurilor care au intre 5 si 20 apartamente;*<br>*- 3 l/min per apartament in cazul blocurilor care au peste 20 de apartamente.*<br>**2. Pentru Clienti comerciali si Industriali:**<br>*„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 – 2012)**

| 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<br>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<br>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<br>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<br>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<br>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<br>Conformitatea certificata de AMRSP: **100%**, |
| **2011** | **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<br>Conformitatea certificata de AMRSP: **100%**, |
| **2012** | **Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 22 / 26.10.2012** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A2 – Presiunea la bransament<br>Conformitatea certificata de AMRSP: **100%**, |

**(3) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu A2 (30.05.2012 - 30.05.2013)**

Atat pentru perioada de evaluare a conformitatii (**28.09.2011-27.09.2012**), cat si pentru perioada aferenta anului 12 contractual (**17.11.2011-16.11.2012**), a fost verificata corespondenta incadrarii informatiilor prezentate in reglementarile emise de Autoritatea de Reglementare Tehnica a Concesiunii:

*- Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 16/4.08.2003 – privind aprobarea formatului inregistrarilor bazei de date comune pentru indicatorii **A2**, A3, A5 si A6*
*- Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 10 / 25.03.2004 - Privind aprobarea formatului tabelului rezumativ pentru Nivelul de Serviciu A2 – Presiunea la bransament*
Informatiile continute in baza de date si in tabelul rezumativ, pentru cele doua perioade (ECC si anul 12 contractual) au permis o evaluare obiectiva a Nivelului de Serviciu A2.
Au fost luate in calcul toate reclamatiile scrise inregistrate la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cele doua perioade (ECC si anul 12 contractual) tratate pana la sfarsitul perioadei respective.
Pentru cele doua perioade de evaluare, din informatiile primite de la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., in cadrul celor doua rapoarte (Raport ECC si Raport Anual), si dupa verificarile efectuate de AMRSP, s-a constatat ca nu au aparut zone noi in care sa persiste probleme de presiune necorespunzatoare.
Notificarile inregistrate in bazele de date au fost cazuri punctuale, care nu s-au repetat ulterior in alte perioade (*conditia de includere a bransamentului in categoria celor neconforme este repetarea problemei de presiune de cel putin 5 ori*), fiind verificate si solutionate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A..
Au fost verificate prin sondaj si fise de interventie pentru solicitari care s-au dovedit a nu fi confirmate, majoritatea cazurilor se refera la: „defect pe instalatia interioara", „presiune normala la momentul verificarii" sau „cadere de tensiune" remediata pana la sosirea echipelor de interventie.
Din fisele de interventie 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 S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. asupra sistemului de alimentare cu apa, defectiuni pe instalatiile interioare dar si obturari la bransament datorita acumularii impuritatilor la filtre.
Din informatiile transmise de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., pentru furnizarea apei potabile cu o presiune corespunzatoare, efortul S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a fost axat pentru o serie de lucrari intreprinse in sistemul de distributie a apei potabile ce au constat in: inlocuirea conductelor cu avarii multiple, inlocuirea vanelor de retea si optimizarea hidraulica a retelei, modernizarea statiilor de pompare, precum si cresterea ritmului de diminuare a perioadei de interventie la avarii.

**A. Evaluarea Continuarii Conformitatii (ECC) Nivelului de Serviciu A2 pentru perioada 28.09.2011 ÷ 27.09.2012**

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

Informatiile transmise de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului ECC (nr.10061347/08.10.2012) sunt urmatoarele:

| | |
|---|---|
| Numarul total de bransamente la inceputul concesiunii | **73639** |
| Numarul total de bransamente la inceputul perioadei de raportare | **116884** |
| Numarul total de bransamente la sfarsitul perioadei de raportare | **120863** |
| 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%** |

**Verificari si evaluare AMRSP**

In urma verificarii bazei de date cu notificarile la reteaua de apa potabila, s-au identificat un numar de:
- **1929** de cazuri diagnosticate cu „lipsa presiune"
- **1548** de notificari privind probleme de presiune care, in urma verificarii efectuate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., nu s-au confirmat.

Din totalul de **1929** diagnosticate cu „lipsa presiune" din baza de date au fost verificate prin sondaj un numar de **180 notificari**, ceea ce reprezinta ~9,3% 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 la inceputul concesiunii, precum si pentru celelalte bransamente.
De asemenea s-a verificat in cadrul bazei de date si a fiselor de interventie, daca reclamatiile inregistrate si solutionate au fost regasite ulterior.

**Excluderi Admisibile:**
In cursul perioadei de evaluare a continuarii conformitatii Nivelului de Serviciu A2 (**28.09.2011-27.09.2012**), S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. nu a identificat si nu a solicitat aprobarea unor evenimente, incidente care sa constituie motiv de Excludere Admisibila

**Evaluare AMRSP**
Rezultatul evaluarii Nivelului de Serviciu A2, tinand seama de verificarile efectuate, este urmatorul:

$$\text{NS A2} = \frac{\text{Nr. de bransamente fara probleme de presiune}}{\text{Nr. total de bransamente}} x100 = \frac{120863}{120863} x100 = 100\%$$

si arata faptul ca S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. si-a respectat obligatiile contractuale in ceea ce priveste indeplinirea conformitatii.
Continuarea Conformitatii Nivelului de Serviciu A2 a fost certificata de AMRSP prin Decizia Consiliului Executiv nr. 22/26.10.2012.

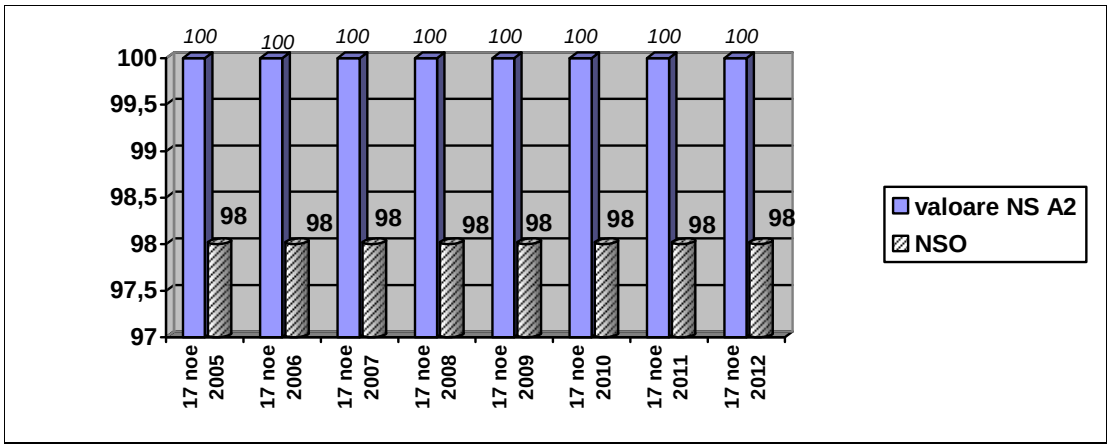
**B. Raport Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru perioada 17.11.2011 ÷ 16.11.2012**
Raportul anual pentru anul 12 de concesiune, transmis de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. prin adresa nr. 10002385/16.01.2013, evalueaza datele referitoare la Nivelul de Serviciu A2 pentru perioada **17.11.2011 – 16.11.2012**.
*Datele referitoare la NS A2 pentru anul 12 de concesiune prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A in cadrul Raportului Anual au fost inregistrate pentru o alta perioada de 12 luni (**17.11.2011 - 16.11.2012**) care difera de perioada de ECC (**28.09.2011 ÷ 27.09.2012**).*
Valorile raportate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului anual 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 | **118591** |
| 3. | Nr.total de bransamente la sfarsitul anului de raportare | **121906** |
| 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** |

Pentru anul 12 de concesiune, AMRSP a verificat informatiile continute in baza de date transmisa de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A..
Astfel, au fost inregistrate un numar de **3471 de cazuri privind lipsa presiunii**, din care au fost confirmate, in urma verificarilor efectuate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., un numar de **1889 cazuri.**
Din totalul celor **1889 notificari confirmate** in 2012, **1107** cazuri se refera la imobile cu un regim de presiune ≤ 2 etaje iar restul de **782** se refera la imobile cu regim de inaltime > 2 etaje.
*Lipsa presiunii la bransamentele clientilor s-a datorat:*
*- avariilor survenite in instalatiile electrice ce alimenteaza statiile de pompare si de hidrofor (**477** cazuri)*
*- bransamentelor inghetate, a operatiunilor de inlocuire si manevrare a vanelor din sistem, a defectiunilor survenite la buclele de masura (**1412 cazuri**)*
Pentru anul 12 de concesiune, dupa evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual, a rezultat ca valoarea Nivelului de Serviciu A2 obtinuta de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. este de **100 %**, valorea ce este peste valoarea de **98%** a Nivelului Standard Obiectiv, concluzionand astfel ca S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. si-a indeplinit obligatiile contractuale.

**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 | 17 Nov 2012 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Valoare NS A2 | 98% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |


100
99,5
99
98,5
98
97,5
97
100
98
17 noe 2005
17 noe 2006
17 noe 2007
17 noe 2008
17 noe 2009
17 noe 2010
17 noe 2011
17 noe 2012
valoare NS A2
NSO

## 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.<br>$$NSA2 = \frac{\text{Nr. de intreruperi solutionate} < 6 \text{ ore}}{\text{Nr. total de intreruperi - EA}} x100$$<br>Valoarea rezultata se compara cu Standardul Obiectiv. Daca este mai mare sau egala, 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.<br>- <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 reclamatiile 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 intrerupere) sau in urma reclamatiilor clientilor. ANB va trebui sa analizeze aceste disfunctionalitati in maxim 2 ore, iar cele confirmate cu intreruperi peste 6 ore vor fi evidentiate in registrul existent la Concesionar.<br>Inregistrarile 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 aprobate prin Decizia ARBAC nr.11/2004.<br>**- Autoritatea de Reglementare Tehnica** analizeaza rapoartele Concesionarului si verifica inregistrarile 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.<br>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:<br>- Intreruperi planificate si avertizate, cu conditia ca intreruperile sa nu depaseasca timpul stipulat in atentionarea catre clienti; |

| | |
|---|---|
| | - 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.<br>- Incidente datorate unei terte parti: combaterea unui incendiu, alta actiune a unei terte parti. |
| **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:<br>**- 70%** pentru intreruperi in alimentarea cu apa potabila de **maxim 6 ore ;**<br>**- 17%** pentru intreruperi in alimentarea cu apa potabila intre **6 si 12 ore ;**<br>**- 10%** pentru intreruperi in alimentarea cu apa potabila intre **12 si 24 ore;**<br>**- 3%** pentru intreruperi in alimentarea cu apa potabila **mai mari de 24 ore;**<br>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 – 2012)**

| 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<br>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.<br>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<br>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<br>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<br>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<br>Conformitatea certificata de AMRSP: **98,98%** |
| **2011** | **Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 16 / 26.10.2011** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A3 – Continuitatea serviciului<br>Conformitatea certificata de AMRSP: **99,35%** |
| **2012** | **Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 23 / 26.10.2012** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A3 – Continuitatea serviciului<br>Conformitatea certificata de AMRSP: **98,93%** |

## (3) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu A3 (30.05.2012 - 30.05.2013)

Monitorizarea conformitatii si evaluarea informatiilor au fost facute de AMRSP atat pentru perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii (ECC) cat si pentru cea a anului contractual 12.

Atat pentru perioada ECC (**28.09.2011-27.09.2012**) cat si pentru perioada aferenta anului 12 contractual (**17.11.2011-16.11.2012**), a fost verificata corespondenta inadrarii informatiilor prezentate in reglementarile emise Autoritatea de Reglementare Tehnica a Concesiunii:

- *Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 16/4.08.2003 – privind aprobarea formatului inregistrarilor bazei de date comune pentru indicatorii A2, **A3**, A5 si A6*

*- Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 11 / 25.03.2004 - Privind aprobarea formatului tabelului rezumativ pentru Nivelul de Serviciu A3 – Continuitatea serviciului*

Informatiile continute in baza de date si in tabelul rezumativ, pentru cele doua perioade (ECC si anul 12 contractual), au fost suficiente si relevante, ceea ce a permis o evaluare obiectiva a NS A3.

Atat in cadrul Raportului ECC, transmis de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. cu scrisoarea nr.10061347/08.10.2012, cat si in Raportul Anual a fost inclusa o baza de date in format electronic, cu inregistrari ale tuturor evenimentelor privind intreruperile de apa, accidentale sau planificate, pentru fiecare perioada (28.09.2011 ÷ 27.09.2012 pentru ECC si 17.11.2011 – 16.11.1012 pentru Raport Anual). Pentru fiecare inregistrare din baza de date este intocmita fisa de interventie care contine toate informatiile necesare identificarii cazurilor semnalate.

Au fost luate in considerare informatiile transmise de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului ECC dar si cele din Rapoartului Anual, precum si cele din perioadele in care reprezentantii AMRSP au efectuat inspectii la Directiile Retele Bucuresti - Est si Bucuresti – Vest.

Au fost monitorizate reclamatiile privind inchiderilor de apa, precum si inchiderile planificate din cele doua perioade de verificare (28.09.2011 ÷ 27.09.2012 respectiv 17.11.2011 ÷ 16.11.2012).

**A. Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A3 pentru perioada 28.09.2011 ÷ 27.09.2012**

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

Informatiile centralizate transmise de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii NS A3 (nr.10061347/08.10.2012) sunt urmatoarele:

| | |
|---|---|
| Numarul total de notificari in perioada de evaluare (12 luni), in care s-au semnalat intreruperi de apa | **12064** |
| Numarul de notificari la care durata intreruperii apei a fost < 6 ore | **11416** |
| Numarul de Excluderi Admisibile propuse | **524** |
| Nivel de serviciu realizat | **98,93%** |
| 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 %** |

**Verificari si evaluare AMRSP**

In urma verificarii bazei de date aferente NS A3, au rezultat urmatoarele:

- **14727 notificari** de intreruperi in alimentarea cu apa, din care - in urma verificarilor efectuate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. - au confirmate un numar de **12064 notificari** (*Cauza neconfirmarii celor 2663 de notificari s-a datorat defectiunilor identificate ca fiind pe instalatia interioara sau datorita caderilor de tensiune*).

Din totalul celor **12064 notificari,** AMRSP a verificat inregistrarile din bazele de date si prin sondaj un numar de aproximativ **360** de fise de interventie, obtinandu-se copii dupa o serie de fise.

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

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

| **Nr. crt.** | **Durata intreruperii alimentarii** | | **< 6 ore** | **6 - 12 ore** | **12-24 ore** | **>24 ore** | **TOTAL** |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Total intreruperi in alimentare | Numeric | **11416** | **493** | **155** | **0** | **12064** |
| 2 | Intreruperi planificate si atentionate | Numeric | **379** | **418** | **106** | **0** | **903** |
| | | % | 3,32% | 84,79% | 64,39% | 0 | 7,49% |
| 3 | Intreruperi neplanificate /neatentionate | Numeric | **11037** | **75** | **49** | **0** | **11161** |
| | | % | 96,68% | 15,21% | 31,61% | 0 | 92,51% |
| 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 | | | | | |
| | | % | **98,93%** | **1,07%** | | | |
| 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** | **418** | **106** | **0** | **524** |
| | | b | Numeric | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | c | Numeric | 0 | 0 | 0 | | 0 |

**Excluderi Admisibile**

S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a propus un numar de **524** 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 S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. 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 prin Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr.27/2005).

**Evaluare AMRSP**

Avand in vedere verificarile efectuate, rezultatul evaluarii Nivelului de Serviciu A3 este urmatorul:

$$NSA3 = \frac{\text{Nr. de intreruperi solutionate} < 6 \text{ ore}}{\text{Nr. total de intreruperi - EA}} x100 = \frac{11416}{12064 - 524} x100 = 98{,}93\%$$

si arata faptul ca S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. si-a respectat obligatiile contractuale in ceea ce priveste indeplinirea conformitatii.

Continuarea Conformitatii Nivelului de Serviciu A3 a fost certificata prin Decizia Consiliului Executiv nr. 23/26.10.2012.

**B. Raportul anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru perioada 17.11.2011 ÷ 16.11.2012**

Raportul anual pentru anul 12 de concesiune transmis de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. prin adresa nr. 10002385/16.01.2013, evalueaza datele referitoare la Nivelului de Serviciu A3 pentru perioada **17.11.2011 – 16.11.2012**.

*Datele referitoare la NS A3 pentru anul 12 de concesiune prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual au fost inregistrate pentru o alta perioada de 12 luni (**17.11.2011 - 16.11.2012**) care difera de perioada de ECC (**28.09.2011 ÷ 27.09.2012**).*

In anul 12 de concesiune valoarea raportata de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a fost de **100%**.

Informatiile transmise de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul raportului Anual sunt urmatoarele:

| **Nr. crt.** | **Durata intreruperii alimentarii** | | | **< 6 ore** | **6 - 12 ore** | **12-24 ore** | **>24 ore** | **TOTAL** |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Total intreruperi in alimentare | | Numeric | **11136** | **488** | **147** | **0** | **11771** |
| 2 | Intreruperi planificate si atentionate | | Numeric | **381** | **418** | **97** | **0** | **896** |
| | | | % | 3,42% | 85,66% | 65.99% | 0 | 7,61% |
| 3 | Intreruperi neplanificate / neatentionate | | Numeric | **10755** | **70** | **50** | **0** | **10875** |
| | | | % | 96,58% | 14,34% | 34,01% | 0 | 92,39% |
| 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 | | | | | |
| | | | % | **98,93%** | **1,07%** | | | **100%** |
| 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** | **418** | **97** | **0** | **515** |
| | | b | Numeric | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | c | Numeric | 0 | 0 | 0 | | 0 |

In anul 2012 de concesiune, a fost inregistrat un numar total de **14402 cazuri** de inchideri de apa (**11771 cazuri** confirmate si **2631 notificari** neconfirmate).

Din analiza informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., rezulta urmatoarele:

| | **2011** | **2012** |
|---|---|---|
| numarul total de intreruperi in furnizarea apei potabile | 11523 | **11771** |
| numarul de intreruperi neplanificate | 10627 | **10875** |

Cresterea numarului de intreruperi in furnizarea apei potabile se datoreaza, printre altele, interventiilor echipelor S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru inlocuirea bransamentelor de plumb, a inlocuirilor de vane din cadrul sistemului de distributie a apei potabile, precum si a interventiilor la avariile notificate care au necesitat oprirea apei potabile.

In cadrul Raportului Anual, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a propus un numar de **515 EA**, numai de tipul *„Intreruperi planificate si avertizate"- cod A3-EA1*, din categoria celor prevazute de Contractul de Concesiune.

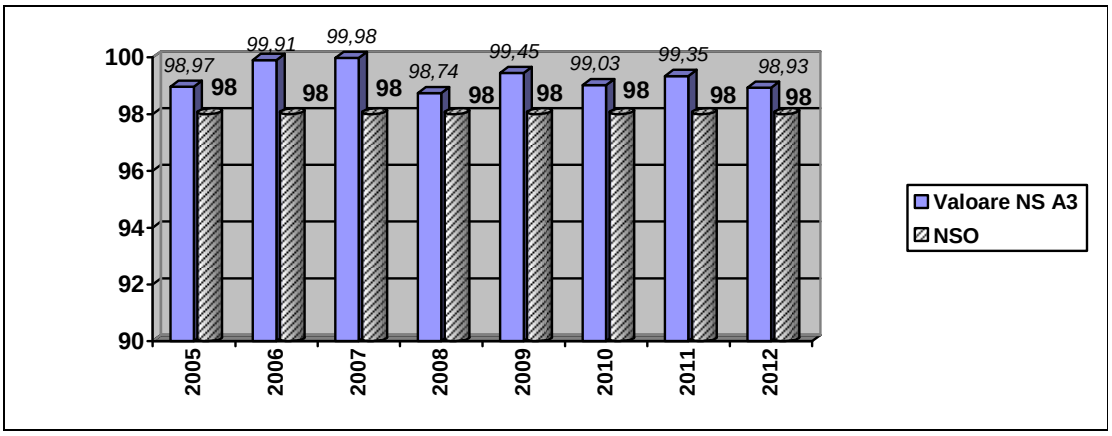
AMRSP a analizat aceste tipuri de EA si a considerat corecta incadrarea acestora in prevederile CC, intrucat pentru cele de tipul EA1 exista documente justificative din care rezulta ca toate aceste intreruperi de apa au fost anuntate cu cel putin 9 ore inainte.

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

Pentru anul 12 de concesiune dupa evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual, a rezultat ca s-a obtinut o valoare de **98,93%** pentru NS A3, ce este peste valoarea de **98%** a Nivelului Standard Obiectiv, concluzionand astfel ca S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. si-a indeplinit obligatiile contractuale.

**III. Evolutia Nivelului de Serviciu A3**

| | NSO | 17Nov. 2005 | 17Nov. 2006 | 17Nov. 2007 | 17Nov. 2008 | 17Nov. 2009 | 17Nov. 2010 | 17Nov. 2011 | 17Nov. 2012 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Intreruperi <6 ore** | 98% | 98.97% | 99,91 % | 99,98% | 98,74 | 99,45 | 99,03 | 99,35% | 98,93% |
| **Intreruperi 6÷24 ore** | 2% | 1.03% | 0,09% | 0,02 % | 1,26% | 0,55% | 0,97% | 0,65 % | 1,03% |



**Nivelul de Serviciu A4 - Acoperire apa - *Program „BUCUR"***

**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.<br>- "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.<br>- "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 Municipalitatii valabile la Data Licitatiei.<br>- "Gospodarie" - orice cladire de orice fel, indiferent de folosinta, pentru care se face alimentarea cu apa, care exista si este reprezentata pe hartile oficiale ale Municipalitatii 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.<br>$NSA4 = \frac{\text{Lungimea totala a strazilor care realiz. conf. la sf. anului}}{\text{Lungimea totala a strazilor la data licitatiei - L totala EA}} x100$ |
| **Termen limita de conformitate** | Termenul Limita de Conformitate este anul 10 de concesiune (17.11.2010).<br>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.<br>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 Aditional nr. 6/2009, Raportul privind stadiul realizarii Nivelului de Serviciu A4 – Acoperire apa.<br>*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 Aditional 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).<br>- 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** | Lungimea strazilor prevazute cu conducte de distributie, ca procent din lungimea totala a strazilor existente la Data Licitatiei.<br>Inregistrarile din baza de date se tin de catre concesionar in conformitate cu |

| | |
|---|---|
| | formatul aprobat de Consiliul Executiv al ARBAC prin Decizia nr.17/2003. Rapoartele S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. contin tabele rezumative prezentate in formatul aprobat prin Decizia Consiliului Executiv al 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.<br>- 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.<br>- Inregistrarile din baza de date se tin de catre concesionar in conformitate cu formatul aprobat de ARBAC prin Decizia nr.17/2003*. Rapoartele S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. contin tabele rezumative prezentate in formatul aprobat prin Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr.12/2004*.<br>**- Autoritatea de Reglementare Tehnica** analizeaza rapoartele Concesionarului si verifica inregistrarile din baza de date<br>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:<br>- Strazi nepavate<br>- 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 urmatoarele:<br>-**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;<br>**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 20/14.09.2006**, a aprobat urmatoarele:<br>- 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**

| 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<br>Conformitatea realizata a fost de **100 %.** |

**(3) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu A4 – Acoperire apa – Program „BUCUR" (30.05.2012 – 30.05.2013)**

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, Consiliul General al Municipiului

Bucuresti a aprobat prin Hotararea nr. 358/2009, Actul Aditional nr.6/2009 la Contractul de Concesiune, prin 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".

Lucrarile de extinderi ale retelelor 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 Aditional 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 S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. 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 S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a facut demersurile pentru realizarea documentatiilor tehnice si obtinerea autorizatiilor necesare.

Pentru demararea cat mai rapida 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 Aditional nr. 8/2011 la Contractul de Concesiune, aprobat prin HCGMB nr. 122/2011, care stabileste faptul ca Programul "Bucur" va demara imediat dupa Certificarea Conformitatii Initiale ale NS A4 si NS B2 de catre AMRSP.

Potrivit prevederilor Actului Aditional nr. 8/2011 la Contractul de Concesiune, mentionat mai sus, Concesionarul S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. trebuie, de asemenea, sa compenseze Concedentul cu "Lucrari suplimentare" in valoare de 6,7 milioane euro, reprezentand valoarea extinderilor care intra in obligatiile S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru anul 2010 si care nu au fost finantate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., 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.

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.

In cursul anului 2012 au fost executati de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. 25,2 km retea de alimentare cu apa. Dintre cele mai importante extinderi de retele de apa se pot mentiona urmatoarele lucrari :

- finalizarea lucrarilor de extindere a retelei publice de apa pe strazile din zona Bucureti- Magurele, din zona Drumul la Rosu si din strada Garoafei;
- realizarea in proportie de 70% a retelei publice de alimentare cu apa din zona Petricani
- inceperea lucrarilor de intregire a retelei de alimentare cu apa de pe Soseaua Alexandriei.

**III. Evolutia Nivelului de Serviciu A4 – Programul „BUCUR"**

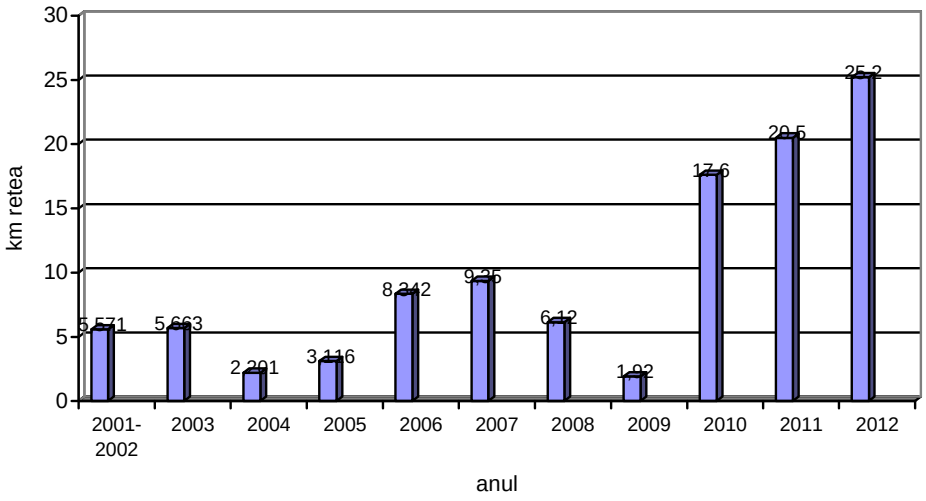
**(a) Situatia financiara a Programului "Bucur" - Extinderi de retele de alimentare cu apa**

| Valoare | Lista An 1 | Lista An 2 | Total |
|---|---|---|---|
| Lei (fara TVA) | 14.986.480,60 | 3.983.528,89 | 18.970.009,49 |

**(b) Evolutia extinderilor retelei de alimentare cu apa in perioada 2001-2012**

| An | 2001-2002 | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| L (km) | 5,71 | 5,663 | 2,201 | 3,116 | 8,342 | 9,35 | 6,12 | 1,92 | 17,6 | 20,5 | 25,2 |

**Extinderi retele de alimentare cu apa in perioada 2001-2012**




**Extinderile de retele de alimentare cu apa realizate in cadrul Programului Bucur pentru anul 1 si care au fost conectate la sistemul public de alimentare cu apa**
**- la 31.12.2012 -**

| Nr. crt. | Strada | Sector | Stadiu | Data conectarii |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Avrameni | 1 | receptie | 09.11.2011 |
| 2 | Godeanu Constantin | 1 | receptie | 22.06.2012 |
| 3 | Nada Florilor | 2 | receptie | 06.04.2012 |
| 4 | Atletilor | 2 | receptie | 14.06.2011 |
| 5 | Biserica Floreasca | 2 | receptie | 23.02.2011 |
| 6 | Sold. Bulgaru N. Ion | 2 | receptie | 08.04.2011 |
| 7 | Chefalului | 2 | receptie | 01.11.2012 |
| 8 | Coifului | 2 | receptie | 11.05.2011 |
| 9 | Cumpenei | 2 | receptie | 23.03.2012 |
| 10 | Cumpenei (intrarea) | 2 | receptie | 23.03.2012 |
| 11 | Dobroiesti (soseaua) | 2 | receptie | 12.06.2011 |
| 12 | Fanfarei | 2 | receptie | 13.03.2012 |
| 13 | Minerilor | 2 | receptie | 20.12.2011 |
| 14 | Roinita | 2 | receptie | 13.03.2012 |
| 15 | Saltului | 2 | receptie | 25.11.2011 |
| 16 | Zalelor | 2 | receptie | 15.02.2011 |
| 17 | Ziduri intre Vii (intrarea) | 2 | receptie | 21.03.2011 |
| 18 | Alba Iulia | 3 | receptie | 07.12.2012 |
| 19 | Burnitei | 3 | receptie | 15.11.2011 |
| 20 | Horezu | 3 | receptie | 19.07.2011 |
| 21 | Ciuruleasa | 4 | receptie | 30.05.2011 |
| 22 | Alexandria (artera apa) | 5 | receptie | 20.06.2012 |
| 23 | Batasani | 5 | receptie | 21.12.2012 |
| 24 | Bransitea | 5 | receptie | 06.12.2012 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 25 | Carelor | 5 | receptie | 06.12.2012 |
| 26 | Constantin Contescu | 5 | receptie | 20.06.2012 |
| 27 | Curtea de Arges | 5 | receptie | 06.12.2012 |
| 28 | Drumul Vulturesti | 5 | receptie | 06.12.2012 |
| 29 | Gaesti | 5 | receptie | 06.12.2012 |
| 30 | Gaesti (intrarea) | 5 | receptie | 06.12.2012 |
| 31 | Garoafei | 5 | receptie | 06.12.2012 |
| 32 | Glavacioc | 5 | receptie | 06.12.2012 |
| 33 | Grindu | 5 | receptie | 21.12.2012 |
| 34 | Gura Padinii | 5 | receptie | 21.12.2012 |
| 35 | Herculane | 5 | receptie | 20.06.2012 |
| 36 | Nefliului | 5 | receptie | 06.12.2012 |
| 37 | Negoita Targovisteanu | 5 | receptie | 20.06.2012 |
| 38 | Neptun | 5 | receptie | 06.12.2012 |
| 39 | Pecinisca | 5 | receptie | 20.06.2012 |
| 40 | Penteleu | 5 | receptie | 06.12.2012 |
| 41 | Perinita | 5 | receptie | 06.12.2012 |
| 42 | Piatra Olt | 5 | receptie | 21.12.2012 |
| 43 | Pitesti | 5 | receptie | 06.12.0212 |
| 44 | Ruscai | 5 | receptie | 06.12.2012 |
| 45 | Santana | 5 | receptie | 21.12.2012 |
| 46 | Santimbru | 5 | receptie | 20.06.2012 |
| 47 | Slatina | 5 | receptie | 21.12.2012 |
| 48 | Gheorghe Sufaru | 5 | receptie | 20.06.2012 |
| 49 | Talmaci | 5 | receptie | 21.12.2012 |
| 50 | Targovistei | 5 | receptie | 06.12.2012 |
| 51 | Teius | 5 | receptie | 21.12.0212 |
| 52 | Toplet | 5 | receptie | 20.06.2012 |
| 53 | Valea Timisului | 5 | receptie | 21.12.2012 |
| 54 | Vartejului | 5 | receptie | 06.12.2012 |
| 55 | Montana | 6 | receptie | 05.07.2012 |

**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 conformitat** | Primul Termen Limita de Conformitate este anul 5 de concesiune (17.11.2005) conform Contractului de Concesiune, partea a III-a Nivele de Servicii.<br>Dupa aceasta data, pe toata durata concesiunii, daca este realizata sau nu conformitatea, TLC se stabileste la 20 de zile numai dupa emiterea scrisorii de certificare |
| **Perioada de evaluare** | - Evaluarea Initiala trebuie efectuata pe o perioada de 2 luni incepand cu 27.07.2005 si pana la data de 26.09.2005. Conform Contractului de Concesiune, 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.<br>- Continuarea Conformitatii se face, pe toata durata concesiunii, la intervale de 12 luni numai daca s-a realizat conformitatea initiala. Datele folosite pentru evaluarea continuarii conformitatii vor fi cele obtinute in perioada de 12 luni ce incepe in ziua urmatoare a ultimei zile a perioadei de evaluare. Predarea raportului de catre Concesionar si emiterea scrisorii de catre Autoritate se fac respectand aceleasi termene limita de la Evaluarea Initiala |
| **Masurare** | reclamatii de la clienti, scrise sau telefonice, un registru al tuturor incidentelor |
| **Monitorizare** | **-** Autoritatea de Reglementare Tehnica analizeaza rapoartele S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. si verifica registrele cu inregistrarile 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<br>- Tipuri de Excluderi Admisibile suplimentare solicitate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. si aprobate de Autoritatea de Reglementare Tehnica :<br>- ARBAC a reglementat prin Decizia nr. 23/25.07.2005 modul general de identificare, inregistrare, calculare, raportare, verificare si aprobare a Excluderilor Admisibile<br>- 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:<br>**(a)** Lipsa accesului la elementul avariat: *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)*<br>**(b)** Interventia necesita autorizatii suplimentare (Politie, PMB, PS, RATB, ADP) sau asistenta tehnica:Retele edilitare (cod: A5 -EA2.1); Blocare arbori (cod: A5 -EA.2.2); 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;<br>- reparatie in 48 de ore de la raportare, in cel putin **90%** din incidente;<br>- reparatie in 72 de ore de la raportare, in cel putin **97%** din incidente;<br>- 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:<br>- reparatie in 24 de ore de la raportare, in cel putin **30%** din incidente;<br>- reparatie in 48 de ore de la raportare, in cel putin **40%** din incidente;<br>- reparatie in 72 de ore de la raportare, in cel putin **55%** din incidente;<br>- 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 (2005 – 2012)

| 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<br>(a) cazuri de explozii/scurgeri:<br>- reparate in 24 de ore de la raportare: **88,27%**, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **80%**<br>- reparate in 48 de ore de la raportare: **95,01%,** fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **90%**<br>- reparate in 72 de ore de la raportare: **97,27%**, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **97%**;<br>(b) cazuri explozii/scurgeri care au necesitat repararea drumului pana la revenirea la starea dinaintea lucrarii:<br>- 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<br>Consiliul Executiv al ARBAC a decis certificarea conformitatii Nivelului de A5 - Timp intre notificarea unei explozii / scurgeri si reparatie, avand in vedere urmatoarele:<br>(a) cazuri de explozii/scurgeri:<br>- reparate in 24 de ore de la raportare: **90,63%,** fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **80%**<br>- reparate in 48 de ore de la raportare: **98,05%** , fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **90%**<br>- reparate in 72 de ore de la raportare: **99,70%** , fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **97%**<br>(b) cazuri explozii/scurgeri care au necesitat repararea drumului pana la revenirea la starea dinaintea lucrarii:<br>- 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<br>(a) cazuri de explozii/scurgeri:<br>- reparate in 24 de ore de la raportare: **86,41%**, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **80%**<br>- reparate in 48 de ore de la raportare: **96,14%,** fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **90%**<br>- reparate in 72 de ore de la raportare: **99,38%,** fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **97%**<br>- reparate in mai mult de 72 de ore de la raportare: **0,62%** , fata de NSO de **3%**<br>(b) cazuri explozii/scurgeri care au necesitat repararea drumului pana la revenirea la starea dinaintea lucrarii:<br>- 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<br>(a) cazuri de explozii/scurgeri:<br>- reparate in ≤24 de ore de la raportare: **85,66% ,** fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **80%**<br>- reparate in ≤48 de ore de la raportare: **95,01%,** fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **90%**<br>- reparate in ≤72 de ore de la raportare: **98,77%,** fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **97%**<br>- reparate in mai mult de 72 de ore de la raportare: **1,23%** , fata de NSO de **3%**<br>(b) cazuri explozii/scurgeri care au necesitat repararea drumului pana la revenirea la starea dinaintea lucrarii :<br>- 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<br>(a) cazuri de explozii/scurgeri:<br>- reparate in ≤24 de ore de la raportare: **86,24%**, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **80%**<br>- reparate in ≤48 de ore de la raportare: **94,88%** , fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **90%**<br>- reparate in ≤72 de ore de la raportare: **98,68%,** fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de*:* **97%**<br>- reparate in mai mult de 72 de ore de la raportare: **1,32%** , fata de NSO de **3%**<br>(b) cazuri explozii/scurgeri care au necesitat repararea drumului pana la revenirea la starea dinaintea lucrarii :<br>- 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<br>(a) cazuri de explozii/scurgeri :<br>- reparate in ≤24 de ore de la raportare: **88,04%,** fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **80%**<br>- reparate in ≤48 de ore de la raportare: **96,32%,** fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **90%**<br>- reparate in ≤72 de ore de la raportare: **98,89%,** fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **97%**<br>- reparate in mai mult de 72 de ore de la raportare: **1,11%,** fata de NSO de **3%**<br>(b) cazuri explozii/scurgeri care au necesitat repararea drumului pana la revenirea la starea dinaintea lucrarii :<br>- 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<br>(a) cazuri de explozii/scurgeri:<br>- reparate in **≤24 de ore** de la raportare: **89,46%,** fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **80%**<br>- reparate in **≤48 de ore** de la raportare: **96,82%,** fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **90%**<br>- reparate in **≤72 de ore** de la raportare: **99,17%,** fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **97%**<br>- reparate in **mai mult de 72 de ore** de la raportare: **0,83%,** fata de NSO de **3%**<br>(b) cazuri explozii/scurgeri care au necesitat repararea drumului pana la revenirea la starea |

| | |
|---|---|
| | dinaintea lucrarii:<br>- 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%**; |
| **2012** | **Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 24 / 26.10.2012** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A5 – Timp intre notificarea unei explozii/scurgeri si reparatie<br>(a) cazuri de explozii/scurgeri:<br>- reparate in **≤24 de ore** de la raportare: **85,06%,** fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **80%**<br>- reparate in **≤48 de ore** de la raportare: **94,78%,** fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **90%**<br>- reparate in **≤72 de ore** de la raportare: **98,20%,** fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **97%**<br>- reparate in **mai mult de 72 de ore** de la raportare: **1,80%,** fata de NSO de **3%**<br>(b) cazuri explozii/scurgeri care au necesitat repararea drumului pana la revenirea la starea dinaintea lucrarii:<br>- repararea drumului pana la revenirea la starea initiala in interval de doua luni de la notificare : **99,71%,** fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **97%**; |

**(3) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu A5 (anul 12 de concesiune)**

Atat pentru perioada de evaluare a conformitatii (**28.07.2011-27.07.2012**) cat si pentru perioada aferenta anului 12 contractual (**17.11.2011-16.11.2012**), a fost verificata corespondenta incadrarii informatiilor prezentate in reglementarile emise de Autoritatea de Reglementare Tehnica a Concesiunii:

- *Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 16/2003 - privind aprobarea formatului bazei de date*
- *Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 13/2004 – privind aprobarea formatului inregistrarilor tabelului rezumativ*

Informatiile continute in baza de date si in tabelul rezumativ, pentru cele doua perioade (ECC si anul 12 contractual) au permis o evaluare obiectiva a NS A5.

Au fost luate in calcul toate cazurile de explozii/scurgeri notificate la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cele doua perioade (ECC si anul 12 contractual) tratate pana la sfarsitul perioadei respective.

**A. Evaluarea Continuarii Conformitatii (ECC) pentru perioada 28.07.2011-27.07.2012**

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

In conformitate cu prevederile Contractului de Concesiune, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a predat, prin scrisoarea nr. 10061347/08.10.2012, inregistrata la AMRSP cu nr. 852/08.10.2012, Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului 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.

Pentru evaluarea continuarii conformitatii au fost luate in calcul cazurile de explozii/ scurgeri notificate in perioada cuprinsa intre **28.07.2011 – 27.07.2012.**

Astfel, in aceasta perioada au fost inregistrate un numar de **9.825** cazuri de explozii/scurgeri confirmate pe retele concesionate.

Pentru un numar de **5.531** cazuri de explozii/scurgeri pe retele concesionate 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.*

Pentru perioada **28.07.2011 – 27.07.2012,** S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a exclus din calcul, in conformitate cu prevederile contractuale si Decizia Comisiei de Experti din 2.07.2005, un caz de explozii/scurgeri identificat ca Excluderi Admisibile:

| Nr. crt | Tipul excluderii | Codul excluderii | Motivul excluderii | Nr. excluderi |
|---|---|---|---|---|
| 1 | propus | A5-EA 1.5 | Lipsa acces la elementul avariat | 1 |

In ceea ce priveste reparatia drumului, au fost considerate Excluderi Admisibile, in conformitate cu Protocolul incheiat intre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. 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 | 477 |
| 2 | Propus | A5-EA R2 | Strada in modernizare | 421 |
| 3 | Propus | A5-EA R3 | Sapatura terti | 791 |

Ca urmare a evaluarii, realizata pe baza elementelor precizate mai sus, a rezultat conformitatea NS A5, valorile realizate fiind:

*- in ceea ce priveste reparatia exploziilor/scurgerilor:*

**- 85,06 %** cazuri de explozii/scurgeri rezolvate in ≤24 h fata de 80% (Standardul Obiectiv)

**- 94,78 %** cazuri de explozii/scurgeri rezolvate in ≤48 h fata de 90% (Standardul Obiectiv)

**- 98,20 %** cazuri de explozii/scurgeri rezolvate in ≤72 h fata de 97% (Standardul Obiectiv)

*- in ceea ce priveste reparatia drumului:*

- **99,71 %** cazuri de refacere a drumului in mai putin de 2 luni fata da 97 % (Standard Obiectiv).

Tabelele rezumative prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului de Evaluare a Conformitatii sunt urmatoarele:

**(i) Reparatia exploziilor/scurgerilor**

| Total cazuri de explozii/scurgeri notificate (numeric) | Excluderi Admisibile (EA) (numeric) | Interval de timp intre notificarea exploziei/scurgerii si reparatie (ore) | NS realizat in perioada de raportare | | NSO (%) | Neconformitate cu NSO (%) |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | Numeric | % | | |
| 9825 | 1 | ≤ 6 ore | 5494 | 55,92 | | |
| | | 6÷24 ore | 2862 | 29,16 | | |
| | | ≤ 24 ore | 8356 | 85,06 | 80 | 0 |
| | | 24÷48 ore | 955 | 9,72 | | |
| | | ≤ 48 ore | 9311 | 94,78 | 90 | 0 |
| | | 48÷72 ore | 336 | 3,42 | | |
| | | ≤ 72 ore | 9647 | 98,20 | 97 | 0 |
| | | > 72 ore | 178 | 1,80 | | |
| | | TOTAL | 9825 | 100 | | |

**(ii) Reparatia drumului pana la starea initiala:**

| Total cazuri de explozii/scurgeri notificate (numeric) | Excluderi Admisibile (EA) (numeric) | Interval de timp intre notificarea exploziei/scurgerii si reparatia drumului (luni) | NS realizat in perioada de raportare | | NSO (%) | Neconformitate cu NSO (%) |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | Numeric | % | | |
| 5531 | 1689 | ≤ 2 luni | 3831 | 99,71 | 97 | 0 |

**Verificari si evaluare AMRSP**

In perioadele februarie, martie, august si septembrie 2012, au fost efectuate verificari sistematice ale registrelor Concesionarului. S-a verificat concordanta datelor transmise pe suport electronic in Raportul de Evaluare a Continuarii Conformitatii, transmis de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., cu verificarile efectuate la cele 6 Agentii Operationale, precum si corectitudinea si concordanta datelor din baza de date si Fisele de Interventie.

**Excluderi Admisibile :**

(i) identificarea, inregistrarea, calcularea, raportarea, verificarea si aprobarea Excluderilor Admisibile privind reparatia in cazul exploziilor/scurgerilor au fost reglementate de Autoritatea de Reglementare Tehnica prin Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 23/2005 si Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 24 /2005.

Pentru perioada **28.07.2011 – 27.07.2012,** S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a propus AMRSP spre aprobare un caz de EA (de tip EA 1.5):

| Nr. crt | Tipul excluderii | Codul excluderii | Motivul excluderii | Nr. excluderi |
|---|---|---|---|---|
| 1 | propus | A5-EA 1.5 | Lipsa acces la elementul avariat | 1 |

(ii) Excluderile Admisibile privind aducerea drumului la starea initiala (*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*) au fost stabilite prin Protocolul incheiat intre Autoritatea de Reglementare Tehnica si S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in data de 09.08.2006.
Pentru perioada **28.07.2011 – 27.07.2012,** S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a propus AMRSP spre aprobare un numar de 1689 de cazuri de EA (de tip EA R1, EA R2 si EA R3):

| Nr.crt | Tipul excluderii | Codul excluderii | Motivul excluderii | Nr. excluderi |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Propus | A5-EA R1 | Strada modernizata – in garantie | 477 |
| 2 | Propus | A5-EA R2 | Strada in modernizare | 421 |
| 3 | Propus | A5-EA R3 | Sapatura terti | 791 |

**Evaluare AMRSP**
In vederea evaluarii continuarii conformitatii NS A5 pentru perioada **28.07.2011 – 27.07.2012,** AMRSP a luat in calcul un numar total de **16.926** notificari, din care:
- **5.019** notificari multiple (mai multe notificari pentru aceeasi avarie) (*durata de rezolvare a cazului a fost calculata intre data/ora inregistrarii primei notificari si data/ora finalizarii interventiei, in conformitate cu prevederile Deciziei Consiliului Executiv al ARBAC nr. 8/2005*)
- **11.907** notificari pentru care s-a inregistrat in baza de date cate o singura semnalare
Din cele **11.907** notificari s-au determinat:
- **9.825** cazuri notificate si confirmate in urma verificarilor efectuate de catre echipele S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., la care s-a intervenit pentru reparatie in intervalele de timp specificate de Contractul de Concesiune
- **2.082** cazuri notificate si care nu au fost confirmate in urma verificarilor de pe teren.
Pentru un numar de **5.531** cazuri de explozie/scurgere pe retelele de alimentare cu apa potabila a fost necesara reparatia drumului si aducerea sa la starea initiala, din care:
- **3.831** cazuri pentru care a fost necesara refacerea drumului de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A.
- **1.689** cazuri pentru care refacerea drumului cadea in sarcina tertilor si care au fost considerate Excluderi Admisibile
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:

**(i) Reparatia exploziilor/scurgerilor:**

| Total cazuri de explozii/scurgeri notificate (numeric) | Excluderi Admisibile (EA) (numeric) | Interval de timp intre notificarea exploziei/scurgerii si reparatie (ore) | NS realizat in perioada de raportare | | NSO (%) | Neconformitate cu NSO (%) |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | Numeric | % | | |
| 9825 | 1 | ≤ 6 ore | 5494 | 55,92 | | |
| | | 6÷24 ore | 2862 | 29,16 | | |
| | | ≤ 24 ore | 8356 | 85,06 | 80 | 0 |
| | | 24÷48 ore | 955 | 9,72 | | |
| | | ≤ 48 ore | 9311 | 94,78 | 90 | 0 |
| | | 48÷72 ore | 336 | 3,42 | | |
| | | ≤ 72 ore | 9647 | 98,20 | 97 | 0 |
| | | > 72 ore | 178 | 1,80 | | |
| | | TOTAL | 9825 | 100 | | |

**(ii) Reparatia drumului pana la starea initiala:**

| Total cazuri de explozii/scurgeri notificate (numeric) | Excluderi Admisibile (EA) (numeric) | Interval de timp intre notificarea exploziei/scurgerii si reparatia drumului (luni) | NS realizat in perioada de raportare | | NSO (%) | Neconformitate cu NSO (%) |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | Numeric | % | | |
| 5531 | 1689 | ≤ 2 luni | 3831 | 99,71 | 97 | 0 |

Pentru evaluarea conformitatii Nivelului de Serviciu A5 privind aducerea drumului la starea initiala in doua luni de la notificare, Reglementatorul Tehnic, pe baza Raportului Comisiei de Experti din 2.06.2005 si a vizitelor de verificare efectuate la sediul S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., a stabilit, prin Decizia Consiliului Executiv nr. 31/2005, Nivelul Standardului Obiectiv privind aducerea drumului la starea initiala in doua luni de la notificare la valoarea de 97 %.

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, Consiliul Executiv al AMRSP a aprobat Certificarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A5 – Timp intre notificarea unei explozii/scurgeri si reparatie prin Decizia nr. 24/26.10.2012.

**B. Raport anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru perioada 17.11.2011-16.11.2012**

Raportul Anual pentru anul 12 de concesiune transmis de ANB prin adresa nr. 10002385/16.01.2013 si inregistrat la AMRSP cu nr. 53/16.01.2013 evalueaza datele referitoare la NS A5 pentru perioada 17.11.2011 – 16.11.2012.

Din informatiile transmise de ANB in cadrul Raportului pentru anul 12 de concesiune si din baza de date in format electronic anexata raportului, s-au constatat urmatoarele:

**- 15.099** notificari luate in calcul, din care:

- **5.137** notificari multiple (mai multe notificari pentru aceeasi avarie) (*durata de rezolvare a cazului a fost calculata intre data/ora inregistrarii primei notificari si data/ora finalizarii interventiei, in conformitate cu prevederile Deciziei Consiliului Executiv al ARBAC nr. 8/2005*)
- **9.962** cazuri notificate si confirmate in urma verificarilor efectuate de catre echipele ANB, la care s-a intervenit pentru reparatie in intervalele de timp specificate de Contractul de Concesiune
- **2.423** cazuri notificate si care nu au fost confirmate in urma verificarilor de pe teren.

Pentru un numar de **5.563** cazuri de explozie/scurgere pe retelele de alimentare cu apa potabila a fost necesara reparatia drumului si aducerea sa la starea initiala, din care:

- **3.811** cazuri pentru care a fost necesara refacerea drumului de catre ANB
- **1.661** cazuri pentru care refacerea drumului cadea in sarcina tertilor si care au fost considerate Excluderi Admisibile.

Informatiile referitoare la NS A5 pentru anul 12 de concesiune raportate de ANB in cadrul Raportului anual difera de cele prezentate in cadrul raportului de ECC (datele sunt inregistrate pentru o alta perioada), mentinandu-se totodata conformitatea.

Valorile raportate sunt urmatoarele:

**(i) Reparatia exploziilor/scurgerilor**

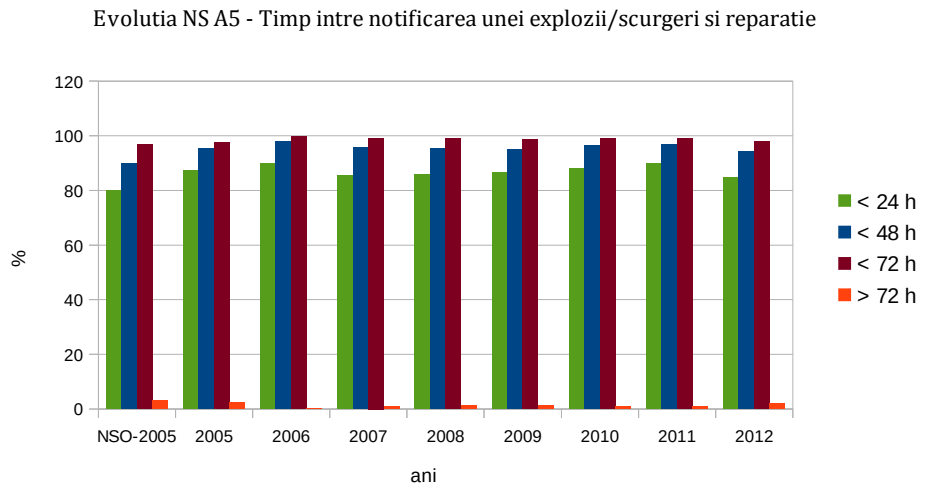
| Total cazuri de explozii/scurgeri notificate (numeric) | Excluderi Admisibile (EA) (numeric) | Interval de timp intre notificarea exploziei/scurgerii si reparatie (ore) | NS realizat in perioada de raportare | |
|---|---|---|---|---|
| | | | Numeric | % |
| 9962 | 2 | ≤ 6 ore | 5562 | 55,84 |
| | | 6÷24 ore | 2867 | 28,79 |
| | | ≤ 24 ore | 8429 | 84,63 |
| | | 24÷48 ore | 960 | 9,64 |
| | | ≤ 48 ore | 9389 | 94,27 |
| | | 48÷72 ore | 365 | 3,66 |
| | | ≤ 72 ore | 9754 | 97,93 |
| | | > 72 ore | 208 | 2,07 |
| | | TOTAL | 9962 | 100 |

**(ii) Reparatia drumului pana la starea initiala:**

| Total cazuri de explozii/scurgeri notificate (numeric) | Excluderi Admisibile (EA) (numeric) | Interval de timp intre notificarea exploziei/scurgerii si reparatia drumului (luni) | NS realizat in perioada de raportare | |
|---|---|---|---|---|
| | | | Numeric | % |
| 5563 | 1661 | ≤ 2 luni | 3811 | 99,72 |

**III. Evolutia Nivelului de Serviciu A5**

| Denumire | Timp de rezolv. 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 (%) | Valori NS rap. 2012 (%) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Timpul intre notificare a unei explozii/ scurgeri si reparatie | ≤ 24 h | 80 | 87,31 | 89,69 | 85,53 | 85,99 | 86,54 | 88,07 | 89,71 | 84,63 |
| | ≤ 48 h | 90 | 95,15 | 97,75 | 95,65 | 95,16 | 94,99 | 96,48 | 96,92 | 94,27 |
| | ≤ 72 h | 97 | 97,63 | 99,70 | 99,14 | 98,79 | 98,65 | 99,08 | 99,09 | 97,93 |
| | >72 h | 3 | 2,37 | 0,30 | 0,86 | 1,21 | 1,35 | 0,92 | 0,91 | 2,07 |
| TOTAL | | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |



## 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** | Primul Termen Limita de Conformitate este anul 2 de concesiune (17.11.2002) conform Contractului de Concesiune, partea a III-a Nivele de Servicii.<br>Dupa aceasta data, pe toata durata concesiunii, daca este realizata sau nu conformitatea, TLC se stabileste la 20 de zile numai dupa emiterea scrisorii de certificare |
| **Perioada de evaluare** | - Evaluarea Initiala trebuie efectuata pe o perioada de 2 luni incepand cu 27.07.2002 si pana la data de 26.09.2002. 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.<br>- Continuarea Conformitatii se face, pe toata durata concesiunii, la intervale de 12 luni numai daca s-a realizat conformitatea initiala. Datele folosite pentru evaluarea continuarii conformitatii vor fi cele obtinute in perioada de 12 luni ce incepe in ziua urmatoare a ultimei zile a perioadei de evaluare. Predarea raportului de catre Concesionar si emiterea scrisorii de catre Autoritate se fac respectand aceleasi termenele limita de la Evaluarea Initiala |
| **Masurare** | reclamatii de la clienti, scrise sau telefonice, un registru al tuturor incidentelor care dureaza mai mult de 24 de ore |
| **Monitorizare** | **- Autoritatea de Reglementare Tehnica** analizeaza rapoartele ANB si verifica registrele cu inregistrarile privind toate intreruperile in alimentarea cu apa potabila, precum si tabelele rezumative |
| **Excluderi Admisibile** | - Contractul de Concesiune nu prevede Excluderi Admisibile pentru NS A5<br>- 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:<br>**- 0 %** din cazuri rezolvate in 24 de ore de la discontinuitatea alimentarii;<br>**- 100 %** din cazuri rezolvate peste 24 de ore de la discontinuitatea alimentarii |

**(2) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu A6 (2002 – 2012)**

| 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<br>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<br>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<br>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<br>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<br>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<br>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<br>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<br>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<br>Conformitatea certificata de AMRSP: **100 %**, fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de **99 %** |
| **2012** | **Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 25/26.10.2012** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A6 – Timp pentru a asigura alimentarea alternativa cu apa potabila<br>Conformitatea certificata de AMRSP: **100 %**, fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de **99 %** |

**(3) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu A6 (30.05.2012-30.05.2013)**

Atat pentru perioada de evaluare a conformitatii (**28.09.2011-27.09.2012**) cat si pentru perioada aferenta anului 12 contractual (**17.11.2011-16.11.2012**), a fost verificata corespondenta incadrarii informatiilor prezentate in reglementarile emise de Autoritatea de Reglementare Tehnica a Concesiunii:

- *Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 16/2003 - privind aprobarea formatului bazei de date*
- *Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 14/2004 – privind aprobarea formatului inregistrarilor tabelului rezumativ*

Informatiile continute in baza de date si in tabelul rezumativ, pentru cele doua perioade (ECC si anul 12 contractual) au permis o evaluare obiectiva a NS A6.

Au fost monitorizate toate intreruperile in alimentarea cu apa inregistrate si tratate in cele doua perioade (ECC si anul 12 contractual).

**A. Evaluarea Continuarii Conformitatii (ECC) Nivelului de Serviciu A6 pentru perioada 28.09.2011-27.09.2012**

**(a) Informatii prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A.**

In conformitate cu prevederile Contractului de Concesiune, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a predat prin scrisoarea nr. 10061347/08.10.2012, inregistrata la AMRSP cu nr. 852/08.10.2012, 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.

Pentru Evaluarea Continuarii Conformitatii NS A6 au fost monitorizate toate intreruperile in alimentare cu apa inregistrate si tratate in perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii 28.09.2011 – 27.09.2012.

- Timpul maxim de intrerupere a alimentarii cu apa potabila a fost de 22 h si 30 min
- Timpul mediu de intrerupere a alimentarii cu apa potabila a fost de 2 h si 53 min

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.

Pentru Nivelul de Serviciu A6, Tabelul rezumativ prezentat de ANB este urmatorul:

| 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 | |

**(b) Verificari si evaluare AMRSP**

In perioadele februarie martie, august si septembrie 2012, au fost efectuate verificari sistematice ale registrelor Concesionarului, in cadrul vizitelor facute de responsabilul din cadrul AMRSP privind NS A6, la toate cele 6 Agentii Operationale ale S.C. Apa Nova Bucuresti S.A..

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 22 h si 30 min, iar timpul mediu a fost de 2 h si 53 min.

**Excluderi Admisibile**

Nu au fost identificate evenimente, incidente care sa constituie motiv de Excludere Admisibila.

**Evaluare AMRSP**

In urma verificarilor efectuate, s-a constatat ca evaluarea propusa de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. este corecta, conformitatea realizata fiind de 100%, fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de 99%, conform tabelului rezumativ:

| 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 | |

Avand in vedere verificarile si calculele efectuate, pentru Nivelul de Serviciu A6, Consiliul Executiv al AMRSP a aprobat Certificarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A6 – Timp pentru a asigura o alimentare alternativa cu apa potabila prin Decizia nr. 25/26.10.2012.

**B. Raport anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru perioada 17.11.2011-16.11.2012**

Raportul Anual pentru anul 12 de concesiune transmis de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. evalueaza datele referitoare la NS A6 pentru perioada 17.11.2011 – 16.11.2012.

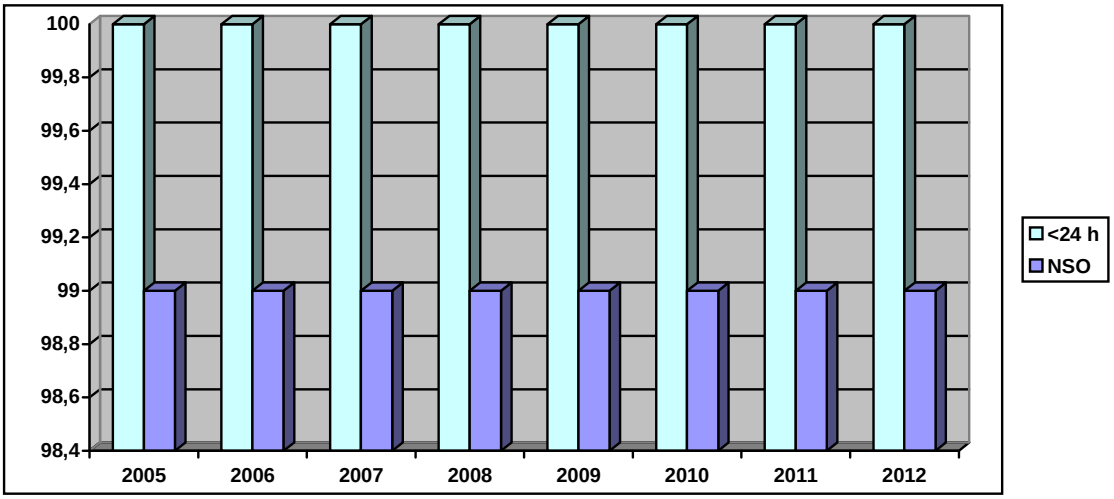
*Avand in vedere ca perioada de evaluare a NS A6 nu se suprapune cu anul contractual, valorile evaluarii NS A6 in anul contractual difera de cele ale perioadei de Evaluare a Continuarii Conformitatii.*

Pentru anul 12 de concesiune dupa evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual, a rezultat ca s-a obtinut o valoarea de 100 % pentru NS A6, ce este peste valoarea de 99% a Nivelului Standard Obiectiv, concluzionand astfel ca S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. si-a indeplinit obligatiile contractuale, 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 | |
|---|---|---|---|---|---|
| Numeric | Numeric | Numeric | % | Numeric | % |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 0 | 0 | 0 | 100 | 0 | 0 |

**III. Evolutia Nivelului de Serviciu A6 : Timpul pentru a asigura o alimentare alternativa cu apa potabila**

| | NSO (%) | 2005 (%) | 2006 (%) | 2007 (%) | 2008 (%) | 2009 (%) | 2010 (%) | 2011 (%) | 2012 (%) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Valoare NS A6 | 99 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |



## 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. $$\text{NS A7} = \frac{\text{Volumul de apa potabila facturat}}{\text{Volumul de apa potabila produs}} x100$$ Valoarea rezultata se compara cu Standard Obiectiv. Daca este mai mare sau egala, 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** | - Evaluarea Initiala trebuie efectuata pe o perioada de 2 luni incepand cu 27.07.2005 si pana la data de 26.09.2005. Conform Contractului de Concesiune (art.1.2 Anexa III – Caietul de Sarcini) datele pe baza carora se va face evaluarea conformitatii vor fi cele obtinute in timpul unei perioade de evaluare continue, avand durata de 2 luni (Perioada de Evaluare Initiala). O astfel de perioada se incheie cu 50 de zile inainte de Termenul Limita de Conformitate, sau de Data Anterioara de Conformitate. Pe baza datelor inregistrate, Concesionarul va trebui sa prezinte Autoritatii de Reglementare Tehnica cu cel putin 40 de zile inainte de TLC raportul de Evaluare Initiala. Autoritatea are la dispozitie 20 de zile pentru a emite o scrisoare de Certificare a Conformitatii sau de respingere a acesteia.<br>- Continuarea Conformitatii se face, pe toata durata concesiunii, la intervale de 12 luni numai daca s-a realizat conformitatea initiala. Datele folosite pentru evaluarea continuarii conformitatii vor fi cele obtinute in perioada de 12 luni ce incepe in ziua urmatoare a ultimei zile a perioadei de evaluare. Predarea raportului de catre Concesionar si emiterea scrisorii de catre Autoritate se fac respectand aceleasi 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 producere 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 aprobate prin Decizia ARBAC nr.15/2004.<br>**- 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, „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". Cele 5 Standarde Obiectiv sunt:<br>- Valoarea de Baza (la 17.11.2001) + **7** % pentru anul 5 (17.11.2005);<br>- Valoarea de Baza (la 17.11.2001) + **16** %; pentru anul 10 (17.11.2010);<br>- Valoarea de Baza (la 17.11.2001) + **21** %; pentru anul 15 (17.11.2015);<br>- Valoarea de Baza (la 17.11.2001) + **22,5** %; pentru anul 20 (17.11.2020);<br>- Valoarea de Baza (la 17.11.2001) + **23** % pentru anul 25 (17.11.2025).<br>*Valorile rezultate in urma evaluarii trebuie sa fie peste valorile Standardului Obiectiv* |

**(b) Modificari ale prevederilor initiale ale Contractului de Concesiune**

**- HCGMB nr. 147/1.06.2006** prin care a fost aprobat Actul Aditional de Contractul de Concesiune a Serviciilor Publice de Alimentare cu Apa si de Canalizare din Municipiul Bucuresti - esaloneaza obligatiile S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. si 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.<br>De asemenea, Consiliul Executiv al ARBAC a decis ca Nivelul Standardului de Baza al indicatorului A7 sa fie stabilit in anul 2003, in baza efectuarii masuratorilor cu debitmetre montate corect din punct de vedere metrologic, in toate punctele de masurare a apei potabile produse.<br>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 (2005 – 2012)**

| 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:<br>*- „Nivelul Standardului de Baza (NSB) s-a stabilit in baza datelor din anul 5 de concesiune, avand valoarea de 51% pentru anul 5.*<br>*- 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.*<br>*- 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.*<br>*- 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 urmatori ai CC.*<br>*- Pentru urmatoarea durata a CC, obligatiile ANB in legatura cu NS A7 sunt dupa cum urmeaza:*<br>**An** \| **10** \| **15** \| **20** \| **25**<br>**Delta** \| **+ 7%** \| **+16%** \| **+21%** \| **+23%**<br>**Nivel Obiectiv** \| **58%** \| **67%** \| **72%** \| **74%**<br>*„Comisia de Experţi recomandă 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".* |
| **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<br>Conformitatea certificata de AMRSP: **58,86%**, peste valoarea de 58% corespunzatoare NSO aferent NS A7 pentru primii 5 ani de evaluare. |
| **2012** | **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<br>Conformitatea certificata de AMRSP: **59,98%**, peste valoarea de 58% corespunzatoare NSO aferent NS A7 pentru primii 5 ani de evaluare. |
| **2013** | **Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 2/ 26.01.2013** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A7 – Volumul apei facturate ca procentaj din volumul apei produse<br>Conformitatea certificata de AMRSP: **60,90%**, peste valoarea de 58% corespunzatoare NSO aferent NS A7 pentru primii 5 ani de evaluare. |

**(3) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu A7 (30.05.2012 - 30.05.2013)**

Pentru perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii (**28.12.2011 ÷ 27.12.2012**) si pentru anul 12 de concesiune (**17.11.2011 ÷ 16.11.2012**), evaluarea AMRSP a tinut cont de urmatoarele:

*- Raportul Comisiei de Experti din noiembrie 2005*

*- Actul Aditional la Contractul de Concesiune aprobat prin HCGMB nr. 147/2006*

*- Actul Aditional 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*

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

**A. Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A7 pentru perioada 28.12.2011 ÷ 27.12.2012**

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

Raportul de Evaluare a Continuarii Conformitatii pentru Nivelul de Serviciu A7 – Volumul apei facturate ca procentaj din volumul apei produse a fost transmis de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. prin adresa nr. 10000480/07.01.2013.
In urma analizarii Raportului, AMRSP a solicitat S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., prin adresa nr. 52/16.01.2013, transmiterea unui set de informatii suplimentare.
Raportul S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. cuprinde o baza de date cu un tabel centralizator in care se regasesc informatii lunare referitoare la:
- *volumele de apa potabila produse de fiecare sursa in parte*
- *volumele de apa facturate*
- *volumul total de apa utilizat pentru consumuri tehnologice propuse drept Excluderi Admisibile.*

Informatiile centralizate sunt urmatoarele:

| | |
|---|---|
| Volum total produs | **220.415.227 m³** |
| Volum total facturat | **133.725.162 m³** |
| Volum total Excluderi Admisibile | **833.406 m³** |
| Standard Obiectiv | **58%** |
| Nivel de Serviciu realizat | **60,90%** |

**Verificari si evaluare AMRSP**

Au fost efectuate verificari ale inregistrarilor S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. 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 S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru clarificari.
In urma verificarii documentelor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii NS A7, s-au 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 evidentiate separat pentru fiecare sursa de producere 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*) au fost sunt continute in setul de informatii suplimentare transmise de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. la solicitarea AMRSP.

**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.
Pe parcursul derularii Concesiunii, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a utilizat o cantitate de apa potabila pentru scopuri tehnologice, propunad astfel incadrarea acestor volume in categoria Excluderilor Admisibile aferente NS A7. In urma solicitarii formulate de catre AMRSP si S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., Comisia de Experti a emis un raport cu privire la incadrarii consumurilor tehnologice in categoria Excluderilor Admisibile, considerand ca acest fapt este in conformitate cu Buna Practica Industriala.
Tinand seama de raportul Comisiei de Experti, AMRSP a emis Decizia Consiliului Executiv nr. 29/2010 privind aprobarea tipurilor de Excluderi Admisibile si a metodologiei de calcul a consumurilor tehnologice de apa potabila.
In baza reglementarilor AMRSP, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a transmis spre aprobare, pentru perioada de evaluare **28.12.2011 ÷ 27.12.2012**, un numar de **11** propuneri de Excluderi Admisibile, 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 | 68.065,92 |
| Umplere autocuratitoare | A7.1.2 | 54.544,30 |
| Inlocuire vane, hidranti etc. | A7.1.2 | 137.639,16 |
| Inlocuire planificata tronson | A7.1.2 | 9.199,40 |
| Inlocuire bransament | A7.1.2 | 1.774,34 |
| Punere in functiune conducta noua | A7.1.2 | 6.348,70 |
| Volum autospeciale ISU | A7.1.2 | 12.272,69 |
| Spalare statii pompare ape uzate | A7.3 | 7.827,84 |
| Avarii provocate de terti | A7.4 | 20.261,88 |
| **TOTAL** | | **833.406** |

Dupa verificarea documentelor justificative si dupa clarificarile obtinute de reprezentantul AMRSP, au fost aprobate 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 si hidranti, Inlocuire planificata tronson, Inlocuire bransament, Punere in functiune conducta noua, Volum autospeciale ISU);*

*- EA cod 7.3 (Spalare statii de pompare ape uzate).*

*- EA cod 7.4 (Avarii provocate de terti)*

Intrucat toate propunerile de EA formulate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. se regasesc in prevederile Deciziei Consiliului Executiv al AMRSP nr. 26/2010, rezulta ca valoarea totala a volumelor de apa potabila utilizate in scopuri tehnologice, care se propune a se exclude de la evaluare este **833.405,65 ~ 833.406 m³**.

**Evaluare AMRSP**

Din analiza informatiilor continute in Raportul S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru ECC a NS A7, a informatiilor suplimentare, a informatiilor obtinute cu ocazia vizitelor la obiectivele S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., precum si a calculului EA de mai sus, pentru perioada de evaluare 28.12.2011 ÷ 27.12.2012 au rezultat urmatoarele,:

$$NSA7 = \frac{\text{volumul total de apa potabila facturat}}{\text{volumul total de apa potabila produsa - EA}} x100\%$$

$$\text{NS A7} = \frac{133.725.162}{220.415.227 - 833.406} x100\% = 60{,}9\% > 58\%(SO)$$

Avand in vedere verificarile si calculele efectuate, pentru Nivelul de Serviciu A7, Consiliul Executiv al AMRSP a aprobat Certificarea Continuarii Conformitatii prin Decizia nr. 2/26.01.2013.

**B. Raportul anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru perioada 17.11.2011 ÷ 16.11.2012**

Raportul anual pentru anul 12 de concesiune transmis de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. prin adresa nr. 10002385/16.01.2013, evalueaza datele referitoare la NS A7 pentru perioada **17.11.2011 – 16.11.2012**.

*Datele referitoare la NS A7 pentru anul 12 de concesiune prezentate de ANB in cadrul Raportului Anual au fost inregistrate pentru o alta perioada de 12 luni (**17.11.2011 - 16.11.2012**) care difera de perioada de ECC (**28.12.2011 ÷ 27.12.2012**).*

Pentru anul 12 de concesiune, valoarea conformitatii NS A7 raportata de ANB a fost de **60,46%**.

Valorile raportate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru perioada (**17.11.2011 - 16.11.2012**) sunt urmatoarele:

| | |
|---|---|
| Volum total produs | **220.799.639 m³** |
| Volum total facturat | **132.997.573 m³** |
| Volum total Excluderi Admisibile | **839.748 m³** |
| Standard Obiectiv | **58%** |
| Nivel de Serviciu realizat | **60,46%** |

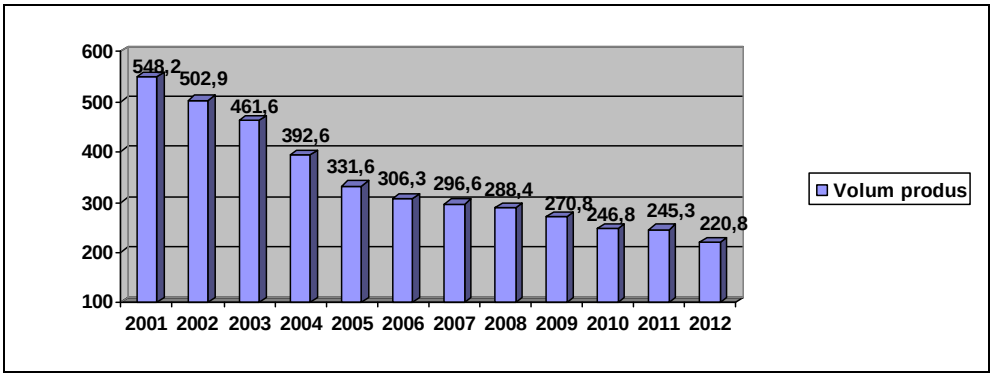
Dupa primirea informatiilor si analizarea acestora s-a constatat ca, pentru anul 12 de concesiune:

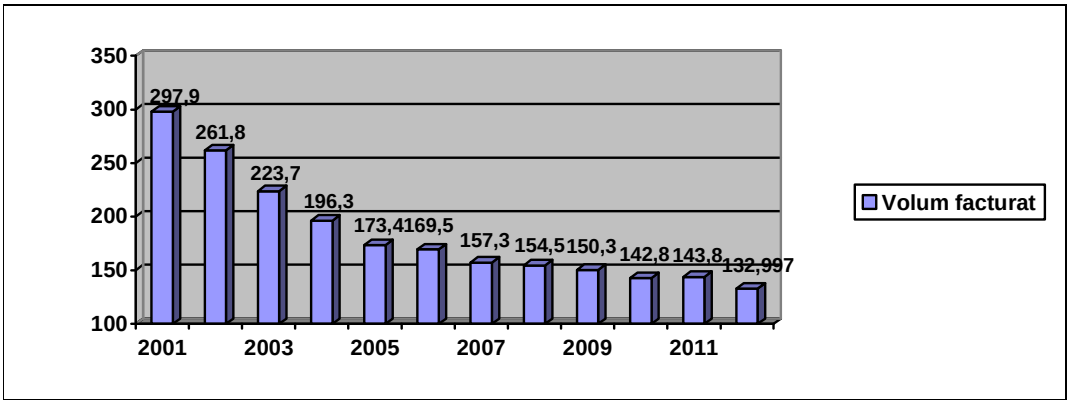
- volumele de apa potabila produs au scazut cu **11%** fata de anul 11 de concesiune;
- volumele de apa potabila facturate au scazut cu **8,1%** fata de anul 11 de concesiune;
- volumele pierdute de apa potabila au scazut cu **15,6%** fata de anul 11 de concesiune;

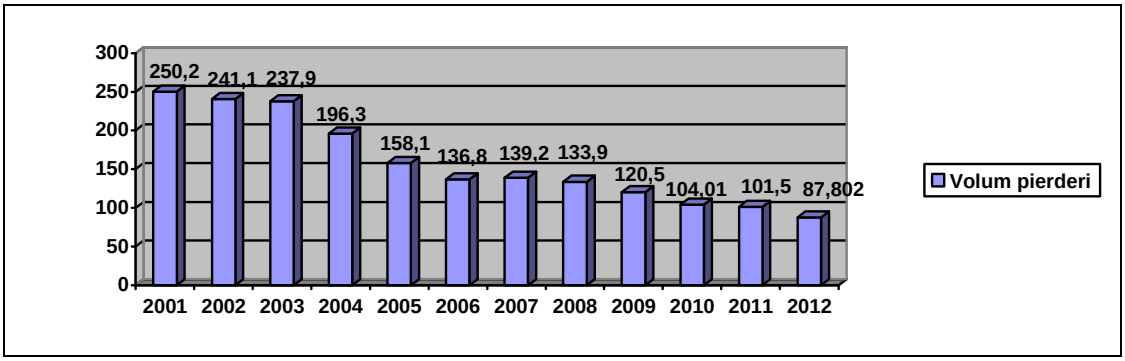
In urma verificarilor efectuate se constata ca in cursul anului 12 de concesiune, in perioada **17.11.2011 – 16.11.2012**, Nivelul de Serviciu A7 a fost mentinut peste Nivelul Standardului Obiectiv (58%), concluzionand astfel ca S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. si-a indeplinit obligatiile contractuale

**III. Evolutia Nivelului de Serviciu A7**

| **An de raport** | **Volum total de apa potabila produsa** [mii mc] | **Volum total de apa potabila facturata** [mii mc] | **Vf/Vp** [%] | **Δp = Vp – Vf** [mii. 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 | **58,46** | 101.478 |
| 2011 | 220.800 | 132.997 | **60,46** | 87.802 |



**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.<br>$$\text{NS A8} = \frac{\text{Facturi emise pe baza contoarelor}}{\text{Totalul facturilor emise - Excluderi Admisibile}} X100$$<br>Valoarea rezultata se compara cu Standard Obiectiv. Daca este mai mare sau egala, 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** | - Evaluarea Initiala 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.<br>- Continuarea Conformitatii se face, pe toata durata concesiunii, la intervale de 12 luni numai daca s-a realizat conformitatea initiala. Datele folosite pentru evaluarea continuarii conformitatii vor fi cele obtinute in perioada de 12 luni 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.<br>**Autoritatea de Reglementare Tehnica** analizeaza rapoartele Concesionarului impreuna cu baza de date si verifica in principal „registrul" existent la Concesionar cu inregistrarile 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, efecuand 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 punele 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 incadrul 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 A8 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**:**<br>**-** 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.<br>- 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 – 2012)**

| 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.<br>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%.<br>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 corespuzatoare 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)<br>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".* |
| **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<br>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%.<br>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<br>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%.<br>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<br>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 *„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.*" |
| **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<br>Tinand cont de:<br>- prevederile art. 7 din HCGMB nr. 69/2006<br>- prevederile art. 5 din HCGMB nr. 55 / 2009<br>- 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 Aditional nr. 6 la Contractul de Concesiune. Actul Aditional 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<br>Tinand cont de:<br>- prevederile art. 7 din HCGMB nr. 69/2006<br>- prevederile art. 5 din HCGMB nr. 55 / 2009<br>- 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.<br>Nivelul de Serviciu A8 a fost evaluat de AMRSP la un procent de **99,66%,** peste valoarea prevazuta de Contractul de Concesiune de 99%. |
| **2011** | **Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 19/26.10.2011** 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<br>Tinand cont de:<br>- prevederile art. 7 din HCGMB nr. 69/2006<br>- prevederile art. 5 din HCGMB nr. 55 / 2009<br>- 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.<br>Nivelul de Serviciu A8 a fost evaluat de AMRSP la un procent de **99,63%,** peste valoarea prevazuta de Contractul de Concesiune de 99%. |
| **2012** | **Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 26/26.10.2012** 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<br>Tinand cont de prevederile art. 5 din HCGMB nr. 55 / 2009 si de 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.<br>Nivelul de Serviciu A8 a fost evaluat de AMRSP la un procent de **99,55%,** peste valoarea prevazuta de Contractul de Concesiune de 99%. |

**(3) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu A8 (30.05.2012 – 30.05.2013)**

Pentru perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii (**28.09.2011 ÷ 27.09.2012**) si pentru anul 12 de concesiune (**17.11.2011 ÷ 16.11.2012**), evaluarea AMRSP a tinut cont de urmatoarele: prevederile CC, legislatia de referinta a concesiunii, raportul Expertului Tehnic din 2008 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.

**A. Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A8 pentru perioada 28.09.2011 ÷ 27.09.2012**

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

Informatiile transmise de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A8 (nr.10061347/08.10.2012) sunt urmatoarele:

| | |
|---|---|
| valoarea totala a facturilor emise | **475.738.001,26 lei** |
| valoarea facturilor emise pe baza citirii contoarelor | **472.942.082,12 lei** |
| valoarea facturilor propuse de catre ANB drept EA | **1.039.479,99 lei** |
| Nivel de Serviciu propus de ANB pentru perioada de evaluare | **99,63%** |
| Nivelul Standard Obiectiv (conform Contractului de Concesiune) | **99%** |

**Verificari si evaluare AMRSP**

Au fost verificate documentele transmise de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., atat in format electronic – baze de date, cat si pe suport hartie – tabele rezumative.

Verificarile AMRSP au urmarit corecta emitere a facturilor pentru categoriile de clienti: casnici, agenti economici si asociatii de locatari/proprietari.

Intrucat prin HCGMB nr. 55/2009 s-au 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*", precum si prelungirea cu inca 1 an a termenului prevazut de HCGMB nr.69/2006 pentru finalizarea lucrarilor de punere in conformitate a bransamentelor din aria „retelelor telescopice", pe langa verificarile emiterii facturilor, s-a facut si verificarea privind incardarea in termenele aprobate.

In urma verificarilor efectuate s-au constatat urmatoarele:

(i) in cadrul bazei de date, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a evidentiat separat valorile facturilor emise pe baza inregistrarilor unui contor pentru mai multi utilizatori pentru blocuri din aria „contoarelor comune". (*Se urmareste ca facturile sa fie emise pe baza inregistrarilor contorului propriu de bransament*)

(ii) valoarea facturilor emise pentru bransamentele comune a scazut considerabil intrucat au fost incheiate lucrarile la „bransamentele comune" specificate in anexa la HCGMB nr. 55/2009.

*Trebuie mentionat faptul ca in baza de date mai sunt evidentiate numai valori ale facturilor pentru „bransmente comune" care nu au facut parte din prevederile HCGMB nr. 55/2009, necesitand pentru solutionare o noua hotarare a CGMB.*

**Excluderi Admisibile**

In conformitate cu prevederile art.1.6 din Anexa A, Caietul de Sarcini a Contractului de Concesiune, AMRSP a analizat propunerea S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. privind excluderea din calculul de evaluare a valorii facturilor pentru "bransamente comune" – cod A8 EA5.1.

Avand in vedere faptul ca valoarea totala a facturilor emise pentru clientii din aria „bransamentelor comune", propusa de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A.(**1.039.479,99 lei**) se incadreaza in prevederile art.2(b) si art.5 din HCGMB nr.55/2009, propunerea ANB a fost aprobata de AMRSP.

**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."*

Rezultatul evaluarii NS A8, tinand seama de verificarile efectuate si de considerentele de mai sus, este urmatorul:

$$NSA8 = \frac{472.942.082,12}{475.738.001,26 - 1.039.479,99} x100 = 99,63\%$$

| | |
|---|---|
| Nivel de Serviciu realizat in perioada de Evaluare | **99,63%** |
| Nivelul Standard Obiectiv (conform Contractului de Concesiune) | **99%** |

si arata faptul ca S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. si-a respectat obligatiile contractuale in ceea ce priveste indeplinirea conformitatii.

Continuarea Conformitatii Nivelului de Serviciu A8 a fost certificata de AMRSP prin Decizia Consiliului Executiv nr.26/26.10.2012.

**B. Raportul anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru perioada 17.11.2011 ÷ 16.11.2012**

Raportul anual pentru anul 12 de concesiune transmis de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. prin adresa nr. 10002385/16.01.2013, evalueaza datele referitoare la NS A8 pentru perioada 17.11.2011 – 16.11.2012.

*Datele referitoare la NS A8 pentru anul 12 de concesiune prezentate de ANB in cadrul Raportului Anual au fost inregistrate pentru o alta perioada de 12 luni (**17.11.2011 - 16.11.2012**) care difera de perioada de ECC (**28.09.2011 ÷ 27.09.2012**).*

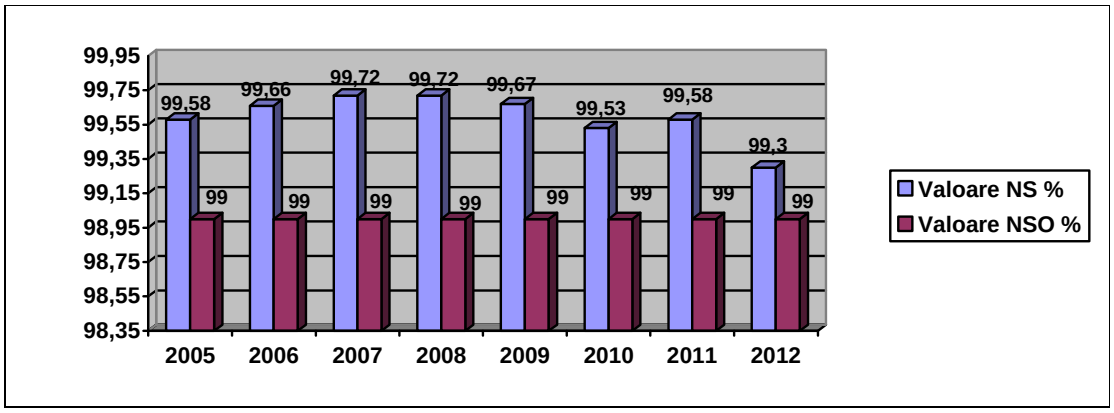
Informatiile S.C. Apa Nova Bucuresti S.A.din Raportul Anual sunt sintetizate astfel:

| Nr. crt | Specificatie | Valori |
|---|---|---|
| 1 | Valoare totala facturi emise | **487.855.120,24 lei** |
| 2 | Valoarea facturilor emise pe baza citirii contoarelor | **484.846.489,58 lei** |
| 3 | Valoarea totala Excluderi Admisibile | **1.069270,41 lei** |
| 4 | Nivel de Serviciu propus de ANB pentru perioada de evaluare | **99,30**% |
| 5 | Nivelul Standard Obiectiv (conform Contract Concesiune) | **99**% |

Pentru anul 12 de concesiune dupa evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual, a rezultat ca s-a obtinut o valoarea de **99,30%** pentru NS A8, ce este peste valoarea de 99% a Nivelului Standard Obiectiv, concluzionand astfel ca S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. si-a indeplinit obligatiile contractuale.

**III. Evolutia Nivelului de Serviciu A8**

| **An raportare** | **2005** | **2006** | **2007** | **2008** | **2009** | **2010** | **2011** | **2012** |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Valoare NS %** | 99,58 | 99,66 | 99,72 | 99,72 | 99,67 | 99,53 | 99.58 | 99,30 |
| **Valoare NSO %** | 99 | 99 | 99 | 99 | 99 | 99 | 99 | 99 |



## Nivelul de Serviciu B1 – Calitatea apei efluentului

**I. PREZENTARE GENERALA SEAU GLINA**

Ca urmare a aderarii Romaniei la Uniunea Europeana, au rezultat o serie de angajamente care implica investitii considerabile in sectorul de apa si apa uzata, in decursul unor perioade de timp relativ scurte. In conformitate cu Tratatul de Aderare, Romania a obtinut perioade de tranzitie pentru conformarea cu acquis-ul comunitar pentru colectarea, descarcarea si epurarea apelor uzate – pana in 2015.

Avand in vedere faptul ca pentru finalizarea si reabilitarea Staţiei de Epurare a Apelor Uzate Glina, costul investitiei se situa in afara limitelor suportabilitatii populatiei, Municipiul Bucuresti a decis sa apeleze direct la subventii externe de capital sau granturi alocate de catre Uniunea Europeana. Uniunea Europeana (prin intermediul Instrumentului pentru Politici Structurale de Preaderare – ISPA) a acordat asistenta financiara Guvernului Romaniei pentru proiectul Reabilitarea Statiei de Epurare a Apelor uzate pentru Municipiul Bucuresti. Solutia propusa de ISPA pentru pregatirea proiectului este bazata pe o abordare pe faze. Potrivit Memorandumului de Finanţare privind asistenţa financiară nerambursabilă acordată prin Instrumentul pentru Politici Structurale de Preaderare pentru Măsura ISPA 2004/RO/16/P/PE/003 "Reabilitarea staţiei de epurare a apelor uzate pentru municipiul Bucureşti: Faza I, localizată în judeţul Ilfov, România" încheiat la data de 13 decembrie 2004 între Comisia Europeană şi Guvernul României, cu modificările şi completările ulterioare, asigurarea nivelului conform de epurare a apelor uzate (standardul european prevazut de Directiva CE nr. 271 din 21/05/1991 privind epurarea apelor urbane reziduale) se va realiza prin finalizarea şi modernizarea SEAU Glina, în două Faze:

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

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

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

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

*3* - reabilitarea Casetei râului Dâmboviţa – lucrări de urgenţă şi lucrări de fond, inclusiv decolmatare pe lungime de 17km

*4* – consultanta, management , supraveghere lucrari.

Pentru realizarea Fazei 1 proiectului „Reabilitarea Staţiei de Epurare a Apelor Uzate pentru Bucureşti: Faza 1" conform Memorandumului de Finanţare, Municipiul Bucuresti a incheiat la data de 11.12.2006, un contract de lucrari cu Consorţiul Aktor/Athena SA JV.

In cadrul acestui contract de lucrari, Municipiul Bucuresti a trebuit sa puna la dispozitia Contractorului Aktor/Athena SA JV dreptul de acces si posesia asupra tuturor bunurilor aferente SEAU Glina, inclusiv terenul pe care se afla aceste bunuri, precum si toate Drepturile si Obligatiile in legatura cu aceste bunuri.

In scopul sprijinirii dezvoltarii proiectului si in vederea îndeplinirii condiţionalităţilor din Memorandumul de Finanţare, Partile Contractului de Concesiune au incheiat urmatoarele Acte Aditionale la Contractul de Concesiune:

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

- introducerea in Contractul de Concesiune a unei noi clauze „**Transferul Bunurilor SEAU Glina**" – **1. Transferul Bunurilor Existente la Glina**, prin care Concesionarul S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a fost de acord sa transfere inapoi Concedentului - Municipiul Bucuresti posesia asupra tuturor bunurilor concesionate aferente SEAU Glina – la data semnarii acestui Act Aditional, inclusiv terenul pe care se afla aceste bunuri ( identificate in Lista Bunurilor Proprietate Publica aprobata prin HCGMB nr. 296 / 1999 si anexată ca Anexa 1 a Părţii a VI-a a Caietului de Sarcini al Concesiunii)
- posibilitatea Municipiului Bucuresti de a acoperi in intregime serviciul datoriei pentru acordurile de imprumut printr-o taxa speciala care urmeaza sa fie colectata in numele Municipiului de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A.

(ii) **Actul Aditional din 27.01.2009** (aprobat in prealabil prin HCGMB nr. 417 / 22.12.2008). Prin acest Act Aditional, 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 Consorţiul 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 Aditional 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 Aditional 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 Aditional 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 Aditional 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 Aditional din 11.07.2011 in scopul de a fi compensata pentru costurile in legatura cu SEAU Glina Faza I, prin intermediul ExTA.

**II. PREVEDERI CONTRACTUALE**

| | |
|---|---|
| **Definitie** | Apa uzata menajera si industriala 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 Aditional nr. 9/ 11.07.2011<br>- Epurare partiala 10 mc/s conform Actului Aditional nr. 9/ 11.07.2011<br>Actul Aditional privind receptia finalizarii si reabilitarii SEAU Glina Faza 2. |
| **Perioada de Evaluare** | - Evaluarea Initiala 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.<br>- Continuarea Conformitatii se face, pe toata durata concesiunii, la intervale de 12 luni numai daca s-a realizat conformitatea initiala. Datele folosite pentru evaluarea continuarii conformitatii vor fi cele obtinute in perioada de 12 luni ce incepe in ziua urmatoare a ultimei zile a perioadei de evaluare. Predarea raportului de catre Concesionar si emiterea scrisorii de catre Autoritate se fac respectand aceleasi termene |

| | |
|---|---|
| | limita de la Evaluarea Initiala |
| **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:<br>*- probe mixte la 24 ore folosind un instrument de recoltare care poate asigura refrigerarea (pentru pastrarea probelor pe vreme calda);*<br>*- o proba de 500 ml la fiecare 3 ore;*<br>*- cele 8 probe mixte pe perioada de 24 ore;*<br>*- proba mixta trimisa la analiza de laborator in aceeasi zi lucratoare.* |
| **Monitorizare** | 1) Un registru tinut de Concesionar, oferind:<br>a) Un rezumat al tuturor testelor intreprinse (adica rezultatele) si<br>b) Detalii complete ale „nereusitelor"<br>2) Standarde exprimate drept concentratii maxime la descarcare vor fi verificate pentru conformitate prin compararea analizelor probelor individuale cu standardele.<br>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.<br>4) Audituri aleatorii ale procedurilor analizelor de laborator si inregistrarilor efectuate de catre Autoritati de Reglementare Tehnica.<br>5) Concesionarul va fi solicitat sa desfasoare o recoltare de probe intensive dace exista „nereusite" |
| **Excluderi Admisibile** | - Un incident de poluare industriala care determina ca statia 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;<br>- 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;<br>- O nerespectare in asigurarea energiei din sursa majora a statiei de tratare;<br>- Ploi cu o abundenta exceptionala, dupa cum urmeaza:<br>- 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.<br>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.<br>- Standardele privind azotul vor fi suspendate atunci cand temperatura efluentului scade sub 12ºC;<br>- 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;<br>- Conditiile 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;<br>- Infiltratiile in Caseta pana la finalizarea Lucrarilor de Remediere, astfel cum sunt definite in Actul Aditional nr. 7 la Contractul de Concesiune;<br>- 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**: |

| Parametru | Concentratia maxima la deversare |
|---|---|
| CBO5 (20ºC) | 25 mg 02/ l fara nitrificare |
| CC0 (metoda cu dicromat de potasiu) | 125 mg 02/ l |
| Total solide in suspensie | 35 mg/ l |

| | |
|---|---|
| Fosfor total | 1 mgP/ l |
| Azot total | 10 mg/ l. |

**2. Realizarea Standardului Obiectiv – Epurare Partiala, conform:**

| Parametru | Concentratia la intrare (mg/l): | Incarcarea Influentului (kg/zi): | Incarcarea efluentului dupa treptele primara si biologica (descarcarea in Dambovita) (kg/zi): |
|---|---|---|---|
| CBO5 (20ºC) | 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** |

**III. 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 (30.05.2012 – 30.05.2013)**

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

**(3) Evolutia Nivelului de Serviciu B1**

In prezent, prin Laboratorul de analize al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. 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%**, 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 | - |

SEAU Glina Faza I este in functiune din **iulie 2011**. Din **iulie 2011** pana in **iulie 2012**, proiectul s-a aflat in asa numita '**perioada de notificare a defectelor** [PND]', in care Contractorul Lucrarilor a continuat sa-si asume anumite obligatii, in timp ce S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a avut in responsabilitate operarea statiei.

Din **iulie 2012**, Contractorul si-a incheiat atributiile contractuale legate de SEAU, permitand S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. sa-si asume intreaga responsabilitate pentru operarea si intretinerea statiei.

Contractul de Concesiune si Actul Aditional nr. 9 la acest CC definesc Nivelele de Servicii pentru operarea SEAU Glina de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. precum si Excluderile Admisibile cu privire la NS.

Pe parcursul derularii proiectului SEAU Glina, desfasurat pe o perioada semnificativa de timp, s-a constatat, ca valorile initial estimate cu privire la debitul de apa uzata si incarcarile de poluanti sunt considerabil diferite fata de valorile reale.

Astfel Primaria Municipiului Bucuresti a formulat o solicitare catre UTCB - Facultatea de Hidrotehnica pentru realizarea unei expertize tehnice privind capacitatea de epurare a Liniei 1 in conditiile modificarii parametrilor influentului. In urma expertizei tehnice si a discutiilor cu reprezentantii Comisiei Europene, s-au stabilit noii indicatori tehnici pentru Linia 1 a SEAU Glina, respectiv includerea treptei tertiare, astfel debitul de ape uzate epurat in Faza I a proiectului sa fie :
- Epurare totala ( inclusiv eliminarea fosforului) : **5 m3/s**
- Epurare partiala: un debit maxim de **10 m3/s.**

Dupa preluarea SEAU Glina - Faza 1, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a inceput operarea statiei [iulie 2011]. S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a identificat o lista de probleme de cele mai variate tipuri (o parte din aceste probleme fiind remediate de contractor in Perioada de Notificare a Defectelor).
Cele mai importante probleme identificate ramase de rezolvat sunt:
- s-a dovedit faptul ca in conditiile actuale privind nivelul concentratiilor si procesul tehnologic, SEAU Glina-Faza I este capabila, in **treapta biologica**, sa epureze apa uzata conform standardelor pentru urmatorii parametri : **CCO** (Consum chimic de oxigen), **CBO5** (Consum biochimic de oxigen), **MS** si **Pt** (Fosfor total).
- s-a dovedit faptul ca SEAU Glina-Faza I nu este capabila sa indeplineasca standardul de calitate a efluentului pentru azot (**N**) la un debit maxim de **5 m3/s** in **treapta biologica**. Principalul motiv este concentratia de azot din apa uzata bruta, intreaga incarcare de azot care intra in Glina fiind mai mare decat cea estimata
- configurarea celor 5 pompe de admisie a influentului in statie nu permite preluarea debitului maxim nominal de [5x2=] 10 m3/s.

In ultima perioada de operare, masuratorile, probele prelevate si analizele au aratat ca debitele si incarcarile [medii] actuale difera semnificativ de valorile estimate la inceputul proiectului.
Pentru toti ceilalti parametri mai putin pentru **Nt** exista foarte mici diferente fata de valorile initiale. Cu toate acestea, in ceea ce priveste **Nt** s-a constatat o **concentratie medie** de putin **peste 30 mg/**l, aceasta valoare reprezentand cu **25%** mai mult decat valoarea initial estimata.
In ceea ce priveste **debitul**, situatia actuala arata ca exista diferente importante fata de valorile initial estimate si s-a constatat ca in Caseta debitul nu este intotdeauna mai mare de 10m3/s.:
- *Noaptea tarziu sau la primele ore ale diminetii, pe vreme fara precipitatii, debitul scade la mai putin de 8m3/s.*
- *In perioadele cu timp uscat, aproximativ 8 ore pe zi, debitul este mai mic de 10m3/s.*

In contextul prezentat mai sus, SEAU Glina Faza I nu este capabila sa epureze debitul si incarcarile la parametrii prevazuti.

Avand in vedere aceasta situatie, AMRSP [Reglementatorul Tehnic] si S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. [Concesionarul] au considerat ca nu dispun de un cadru realist pe baza caruia sa evalueze realizarea NS-urilor.
In acest context, AMRSP si S.C. Apa Nova Bucuresti, cu acordul Municipalitatii, au solicitat serviciile Expertului Tehnic din Comisia de Experti a Contractului de Concesiune, pentru a analiza aceasta problema si a pregati definitiile pentru Excluderile Admisibile generale constatate, informatii care sa ofere partilor reguli clare, in acord cu situatia actuala.
Expertul Tehnic a studiat si a analizat o serie de documente in legatura cu misiunea incredintata de parti si in luna Ianuarie 2013 a avut intalniri cu operatorii pentru a discuta detaliat problemele aparute .
In conditiile prezentate mai sus, Raportul elaborat de Expertul Tehnic in legatura cu modalitatea de monitorizare a NS aferente SEAU Glina I contine urmatoarele consideratii:
- Concesionarul ar trebui sa inceapa monitorizarea Nivelelor de Serviciu imediat dupa finalizarea lucrarilor suplimentare pe care le executa la SEAU si a caror finalizare a fost planificata pentru iulie 2013 .
- Intre timp, AMRSP si S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. trebuie sa convina asupra bazei de date si a formatului tabelelor rezumative, precum si asupra altor detalii de monitorizare.
- Procesul de monitorizare va fi continuat in conformitate cu procedurile descrise in Contractul de Concesiune si va lua in considerare urmatoarele specificatii suplimentare:
- *valorile standard pentru concentratiile de P si N vor fi considerate valori medii [anuale] (in loc de valori maxime);*
- *nivelele debitelor vor fi luate in calcul ca medie si vor fi masurate la intrarea in fiecare treapta.*
- Excluderile Admisibile descrise in tabelul din Contractul de Concesiune se vor aplica in continuare, cu exceptia precizarii de la punctul 4, *"in conditii exceptionale de precipitatii abundente"*. Expertul Tehnic considera ca acest lucru nu e relevant pentru SEAU Glina faza I.

- Excluderile Admisibile mentionate in Actul Aditional nr. 9, clauza 4.4.2 nu se mai aplica; acestea se inlocuiesc cu urmatoarele:

| | |
|---|---|
| *1* | *Modificarea concentratiilor influentului care, in comparatie cu cele proiectate initial, depasesc capacitatile instalatiilor tehnologice de indepartare a poluantilor. Concesionarul trebuie sa demonstreze prin rapoarte periodice [trimestriale] ca va opera SEAU astfel incat indepartarea poluantilor sa fie optima, la capacitatea maxima a statiei* |
| *2* | *Standardul pentru debitul hidraulic care intra in SEAU Glina-I este limitat de debitul cel mai mic existent in Caseta sau de debitul maxim posibil pompat in statie de statia de pompare combinat cu debitul din Bazinele Pluviale* |
| *3* | *Activitatea SPI de pompare a influentului in statie poate fi suspendata atunci cand este necesara efectuarea unor lucrari in Caseta si, ca atare, ar putea produce un efect extraordinar asupra incarcarilor de poluanti* |
| *4* | *Activitatea SPI de pompare a influentului in statie poate fi suspendata in cazul in care, ocazional, este necesara spalarea Casetei si ANAR aproba acest lucru* |
| *5* | *Activitatea SPI de pompare a influentului in statie poate fi suspendata in cazul in care sunt detectate poluari accidentale in amonte de statie* |

**Nivelul de Serviciu B2 - Acoperire apa - *Program "BUCUR"***

**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.<br>"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.<br>"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 Municipalitatii valabile la Data Licitatiei.<br>"Gospodarie" - orice cladire de orice fel, indiferent de folosinta pentru care se face racordarea la reteaua de canalizare, care exista si este reprezentata pe hartile oficiale ale Municipalitatii 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.<br>$NSA4 = \frac{\text{Lungimea totala a strazilor care realiz. conf. la sf. anului}}{\text{Lungimea totala a strazilor la data licitatiei - L totala EA}} x100$ |
| **Termen limita de conformitate** | Termenul Limita de Conformitate este anul 10 de concesiune (17.11.2010).<br>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.<br>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 Aditional nr. 6/2009, Raportul privind stadiul realizarii Nivelului de Serviciu B2 – Acoperire canalizare.<br>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 Aditional 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).<br>- 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. |

| | |
|---|---|
| | Inregistrarile 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.<br>- 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.<br>- Inregistrarile 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.<br>**- Autoritatea de Reglementare Tehnica** analizeaza rapoartele Concesionarului si verifica inregistrarile din baza de date<br>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:<br>- strazi la care lipsesc angajamente ferme de racordare la peste 50% din gospodarile existente pe acea strada, sau<br>- 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:<br>**-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;<br>- Decizia nr. 20/14.09.2006, Consiliul Executiv al ARBAC a aprobat urmatoarele:<br>- 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

| An | Conformitatea NS B2 |
|---|---|
| **2011** | Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 9 / 07.09.2011 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Initiale a Nivelului de Serviciu B2 – Acoperire canalizare<br>Conformitatea realizata a fost de **100 %.** |

### (3) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu B2 – Acoperire canalizare -Programul „BUCUR" (30.05.2012 – 30.05.2013)

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 Aditional nr .6/2009 la Contractul de Concesiune, 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".

Lucrarile de extinderi ale retelelor 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 Aditional 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.

Pentru demararea 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 Aditional 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 Aditional 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.

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.

In cursul anului 2012 au fost executati de catre ANB 20,9 km retea de canalizare. Dintre cele mai importante extinderi de retele publice de canalizare se pot mentiona urmatoarele lucrari :

- subtraversarea apeductelor de pe strazile Ghidigeni-Dantelei si extinderea retelei pe strada Dantelei, permitand accesul la reteaua de canalizare a strazilor perpendiculare pe strada Dantelei – 36 de strazi
- finalizarea lucrarilor de extindere a retelei de canalizare pe strazile din zona Bucureti- Magurele, din zona Drumul la Rosu si din strada Garoafei;
- realizarea in proportie de 70% a retelei publice de canalizare din zona Petricani
- inceperea lucrarilor de intregire a retelei de canalizare de pe Soseaua Alexandriei

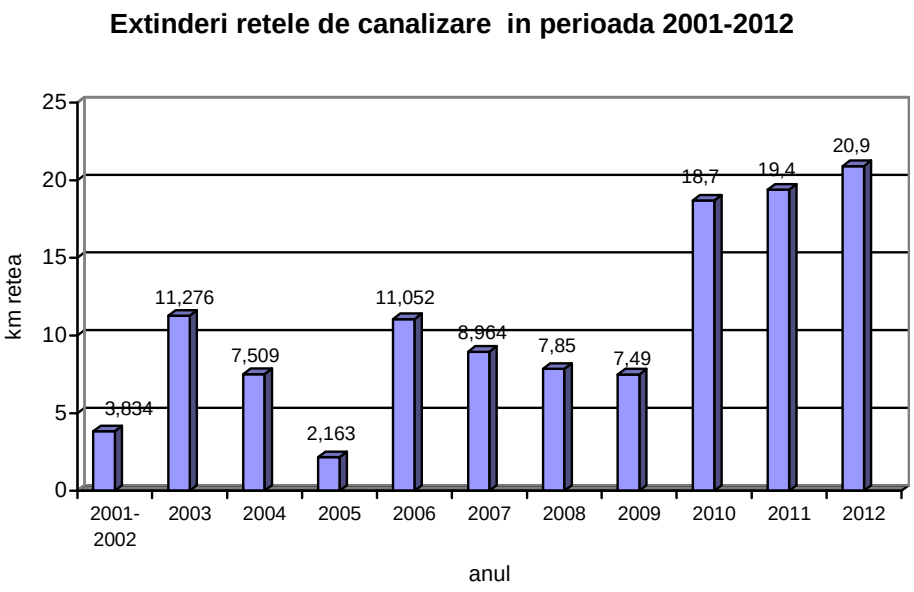
**III. Evolutia Nivelului de Serviciu B2 – Programul „BUCUR"**

**(a) Situatia financiara a Programului „Bucur" - Extinderi de retele de canalizare**

| Valoare | Lista An 1 | Lista An 2 | Total |
|---|---|---|---|
| Lei (fara TVA) | 34.782.414,89 | 9.253.13,45 | 44.035.550,34 |

**(b) Evolutia extinderilor retelei de canalizare in perioada 2001-2012**

| An | 2001-2002 | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| L (km) | 3,84 | 11,276 | 7,509 | 2,163 | 11,052 | 8,964 | 7,85 | 7,49 | 18,7 | 19,4 | 20,9 |




Extinderile de retele de canalizare realizate in cadrul Programului Bucur pentru anul 1 si care au fost conectate la sistemul public de canalizare
- la 31.12.2012 -

| Nr. crt. | Strada | Sector | Stadiu | Data conectarii |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Madrigalului | 1 | receptie | 07.11.2012 |
| 2 | Zagazului -statie pompare | 1 | receptie | 08.12.2011 |
| 3 | Atletilor | 2 | receptie | 14.06.2011 |
| 4 | Baneasa Ancuta | 2 | receptie | 15.04.2011 |
| 5 | Banul Nicolae | 2 | receptie | 23.05.2012 |
| 6 | Biserica Floreasca | 2 | receptie | 23.02.2011 |
| 7 | Sold. Bulgaru N. Ion | 2 | receptie | 08.04.2011 |
| 8 | Chefalului | 2 | finalizat | 01.11.2012 |
| 9 | Coifului | 2 | receptie | 15.05.2011 |
| 10 | Dascalului | 2 | receptie | 22.05.2012 |
| 11 | Dobroiesti (soseaua) | 2 | receptie | 12.05.2011 |
| 12 | Fundeni | 2 | receptie | 26.05.2011 |
| 13 | Juverdeanu | 2 | receptie | 12.05.2012 |
| 14 | Laicerului | 2 | receptie | 15.12.2011 |
| 15 | Minerilor | 2 | receptie | 20.12.2011 |
| 16 | Nicolae Ganea | 2 | receptie | 30.08.2012 |
| 17 | Saltului | 2 | receptie | 25.11.2011 |
| 18 | Sighet | 2 | receptie | 30.06.2011 |
| 19 | Zalelor | 2 | receptie | 15.02.2011 |
| 20 | Ziduri intre Vii (intrarea) | 2 | receptie | 21.03.2011 |
| 21 | Argintului | 3 | finalizat | 07.12.2012 |
| 22 | Burnitei | 3 | receptie | 15.11.2011 |
| 23 | Horezu | 3 | receptie | 21.07.2011 |
| 24 | Ilioara | 3 | receptie | 03.11.2011 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 25 | Iosifesti | 3 | receptie | 03.05.2011 |
| 26 | Ciuruleasa | 4 | receptie | 30.05.2011 |
| 27 | Alexandria (pluvial) | 5 | receptie | 06.06.2012 |
| 28 | Batasani | 5 | receptie | 21.12.2012 |
| 29 | Carelor | 5 | receptie | 06.12.2012 |
| 30 | Constantin Contescu | 5 | receptie | 20.06.2012 |
| 31 | Curtea de Arges | 5 | receptie | 06.12.2012 |
| 32 | Drumul Vulturesti | 5 | receptie | 06.12.2012 |
| 33 | Gaesti | 5 | receptie | 06.12.2012 |
| 34 | Gaesti (intrarea) | 5 | receptie | 06.12.2012 |
| 35 | Garoafei | 5 | receptie | 06.12.2012 |
| 36 | Glavacioc | 5 | receptie | 06.12.2012 |
| 37 | Grindu | 5 | receptie | 21.12.2012 |
| 38 | Gura Padinii | 5 | receptie | 21.12.2012 |
| 39 | Herculane | 5 | receptie | 20.06.2012 |
| 40 | Nefliului | 5 | receptie | 06.12.2012 |
| 41 | Negoita Targovisteanu | 5 | receptie | 20.06.2012 |
| 42 | Neptun | 5 | receptie | 06.12.2012 |
| 43 | Pecinisca | 5 | receptie | 20.06.2012 |
| 44 | Penteleu | 5 | receptie | 06.12.2012 |
| 45 | Perinita | 5 | receptie | 06.12.2012 |
| 46 | Piatra Olt | 5 | receptie | 21.12.2012 |
| 47 | Pitesti | 5 | receptie | 06.12.0212 |
| 48 | Ruscai | 5 | receptie | 06.12.2012 |
| 49 | Santana | 5 | receptie | 21.12.2012 |
| 50 | Santimbru | 5 | receptie | 20.06.2012 |
| 51 | Slatina | 5 | receptie | 21.12.2012 |
| 52 | Gheorghe Sufaru | 5 | receptie | 20.06.2012 |
| 53 | Talmaci | 5 | receptie | 21.12.2012 |
| 54 | Targovistei | 5 | receptie | 06.12.2012 |
| 55 | Teius+SPAM | 5 | receptie | 21.12.0212 |
| 56 | Toplet | 5 | receptie | 20.06.2012 |
| 57 | Valea Timisului | 5 | receptie | 21.12.2012 |
| 58 | Vartejului | 5 | receptie | 06.12.2012 |
| 59 | Liniei | 6 | receptie | 12.07.2012 |
| 60 | Montana | 6 | receptie | 05.07.2012 |
| 61 | Sabiutei | 6 | receptie | 04.05.2012 |

**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)*<br>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:<br>Infundarile care apar datorita :<br>- 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;<br>- Zapada care blocheaza gura de scurgere;<br>- 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;<br>- Necuratarea de catre alti factori a drumurilor la standarde rezonabile;<br>- Supraincarcarea cu nisip a drumurilor in timpul iernii.<br>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;<br>- 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 :<br>- inlaturarea infundarii in 24 de ore de cand a fost notificata, in cel putin **10%** din incidente;<br>- inlaturarea infundarii in 96 de ore de cand a fost notificata, in cel putin **78%** din incidente;<br>- inlaturarea infundarii peste 96 de ore de cand a fost notificata, pentru **22%** din incidente |

**(2) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu B3 (2002 – 2012)**

| 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:<br>*- Completarea Registrului R3 cu numele persoanei care reclama problema;*<br>*- Completarea Registrului R3 cu numele persoanei care efectueaza inregistrarea;*<br>*- Completarea rubricilor privind excluderile acceptabile;*<br>*- Punerea la Dispozitia ARBAC a Planului Operativ Anual de Curatare a Gurilor de Scurgere, in vederea confruntarii acestuia cu cazurile de autosesizare;*<br>*- 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<br>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:<br>*- Completarea Registrului R3 cu numele persoanei care reclama problema*<br>*- Completarea Registrului R3 cu numele persoanei care efectueaza inregistrarea*<br>*- Completarea rubricilor cu excluderile acceptabile*<br>*- Punerea la dispozitia ARBAC a Planului Operativ Anual de Curatire a Gurilor de Scurgere*<br>*- ARBAC si ANB vor conveni asupra definitiilor "terti afectati" si "terti vinovati"*<br>*- Imbunatatirea acuratetii inregistrarilor prin verificarea continua a fezabilitatii acestora*<br>*- 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<br>Conformitatea certificata de ARBAC:<br>Total cazuri de infundari de guri de scurgere notificate si rezolvate<br>- in mai putin de 24 de ore de la raportare: **84,08%** din incidente, fata de prevederea Contractului de Concesiune de **75%**;<br>- in mai putin de 96 de ore de la raportare: **99,53%** din incidente, fata de prevederea Contractului de Concesiune de **98%**;<br>- 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<br>Conformitatea certificata de ARBAC:<br>Total cazuri de infundari de guri de scurgere notificate si rezolvate:<br>- in mai putin de 24 de ore de la raportare: **87,00%** din incidente**,** fata de prevederea Contractului de Concesiune de **75%**;<br>- in mai putin de 96 de ore de la raportare: **99,79%** din incidente**,** fata de prevederea Contractului de Concesiune de **98%**;<br>- in mai mult de 96 de ore de la raportare: **0,21%** din incidente, fata de prevederea Contractului de Concesiune de **2%**<br>De asemenea, ANB va pune in aplicare urmatoarele masuri de imbunatatire solicitate de ARBAC:<br>- 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.<br>- 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<br>Conformitatea certificata de ARBAC :<br>Total cazuri de infundari de guri de scurgere notificate si rezolvate:<br>- in mai putin de 24 de ore de la raportare: **93,41%** din incidente, fata de prevederea Contractului de Concesiune de **75%;**<br>- in mai putin de 96 de ore de la raportare: **99,98%** din incidente, fata de prevederea Contractului de Concesiune de **98%;**<br>- 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<br>Conformitatea certificata de ARBAC :<br>Total cazuri de infundari de guri de scurgere notificate si rezolvate :<br>- in mai putin de 24 de ore de la raportare: **96,04%** din incidente, fata de prevederea Contractului de Concesiune de **75%;**<br>- in mai putin de 96 de ore de la raportare: **98,15 %** din incidente, fata de prevederea Contractului de Concesiune de **98%;**<br>- 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<br>Conformitatea certificata de ARBAC :<br>Total cazuri de infundari de guri de scurgere notificate si rezolvate :<br>- in 24 de ore de la raportare: **92,68%** din incidente, fata de prevederea Contractului de Concesiune de **75%**;<br>- 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<br>Conformitatea certificata de ARBAC :<br>Total cazuri de infundari de guri de scurgere notificate si rezolvate :<br>- in 24 de ore de la raportare: **92,09%** din incidente, fata de prevederea Contractului de Concesiune de **75%**;<br>- in 96 de ore de la raportare: **100%** din incidente din incidente, fata de prevederea Contractului de Concesiune de **98%**; |
| **2009** | **Decizia 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<br>Conformitatea certificata de AMRSP :<br>Total cazuri de infundari de guri de scurgere notificate si rezolvate :<br>- in 24 de ore de la raportare: **94,64%** din incidente, fata de prevederea Contractului de Concesiune de **75%**;<br>- in 96 de ore de la raportare: **100%** din incidente din incidente, fata de prevederea Contractului de Concesiune de **98%**; |
| **2010** | **Decizia 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<br>Conformitatea certificata de AMRSP :<br>Total cazuri de infundari de guri de scurgere notificate si rezolvate :<br>- 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<br>Conformitatea certificata de AMRSP :<br>Cazuri de infundari guri de scurgere notificate si rezolvate :<br>- in **24 de ore** de la raportare: **96,66%** din incidente fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **75%**;<br>- in **96 de ore** de la raportare: **100%** din incidente fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **98%**; |
| **2012** | **Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 43 / 21.12.2012** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B3 – Timpul dintre notificarea infundarii unei guri de scurgere si golirea acesteia<br>Conformitatea certificata de AMRSP :<br>Cazuri de infundari guri de scurgere notificate si rezolvate :<br>- in **24 de ore** de la raportare: **95,72%** din incidente fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **75%**;<br>- 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 (30.05.2012 – 30.05.2013)**

Atat pentru perioada de evaluare a continuarii conformitatii (**06.12.2011 – 05.12.2012**), cat si pentru perioada aferenta anului 12 contractual (**17.11.2011 - 16.11.2012**), a fost verificata corespondenta incadrarii infromatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in reglementarile emise de Autoritatea de Reglementare Tehnica a Concesiunii:

*- Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 21/4.08.2003 – privind aprobarea formatului inregistrarilor bazei de date comune pentru indicatorii B3, B4.1, B4.2, B4.3 si B5*

*- Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 18 / 25.03.2004 - Privind aprobarea formatului tabelului rezumativ pentru Nivelul de Serviciu B3 – Timpul intre notificarea infundarii unei guri de scurgere si golirea acesteia*

Informatiile continute in baza de date si in tabelul rezumativ, pentru cele doua perioade (ECC si anul 12 contractual) au permis o evaluare obiectiva a Nivelului de Serviciu B3.

**A. Evaluarea Continuarii Conformitatii in perioada 06.12.2011- 05.12.2012**

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

In conformitate cu prevederile Contractului de Concesiune, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a predat, prin scrisoarea nr. 10080515/14.12.2012, *Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B3 – 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 Nivelului de Serviciu B3 au fost luate in calcul toate notificarile privind infundarea gurilor de scurgere, inregistrate in perioada **02.12.2011 – 01.12.2012** si tratate in Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii **06.12.2011 – 05.12.2012.**

Astfel, in aceasta perioada, au fost inregistrate un numar de **3859** notificari de guri de scurgere infundate, din care **954** 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 aceeasi situatie reclamata si care au fost in numar de **314** .

Urmare a evaluarii, realizata pe baza elementelor precizate mai sus, a rezultat conformitatea Nivelului de Serviciu B3, valorile realizate fiind:

- **2480** cazuri de guri de scurgere notificate si curatate in max. **24 de ore** (*95,72%*)
- **2591** cazuri de guri de scurgere notificate si curatate in max. **96 de ore** (*100%*)
- **0 cazuri de guri de scurgere notificate si curatate in mai mult de 96 de ore (***0%***)**

**Verificari si evaluare AMRSP:**

In perioadele *februarie-martie 2012* si *august-septembrie 2012, a*u fost efectuate verificari ale registrelor Concesionarului. S-a verificat concordanta datelor transmise pe suport informatic in Raportul de Evaluare a Continuarii Conformitatii din data de 14.12.2012 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 **3859** notificari de guri de scurgere infundate, din care **954** sunt notificari neconfirmate si un numar de **314** 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 **2591**, notificari care au fost tratate si rezolvate in limitele de timp specificate de Contractul de Concesiune .
Verificand cazurile neconfirmate ca si guri de scurgere infundate s-a constatat ca, din totalul de **954** 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, gunoaie sau frunze.
O parte din aceste cazuri au fost pe strazi care nu au sistem de canalizare sau au retele de canalizare nereceptionate de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., sau pe strazi in curs de modernizare, etc.
S-au verificat, prin sondaj, fisele corespunzatoare cazurilor notificate ca infundari de guri de scurgere, neinregistrandu-se anomalii in inregistrarile facute.

**Excluderi Admisibile** :
Contractul de Concesiune prevede urmatoarele tipuri de Excluderi Admisibile pentru NS B3:
*Infundari 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;*
*- Supraincarcarea cu nisip a drumurilor in timpul iernii.*
Autoritatea de Reglementare Tehnica a Concesiunii a reglementat prin Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 23/25.07.2005 modul general de identificare, inregistrare, calculare, raportare, verificare si aprobare a Excluderilor Admisibile
In cursul perioadei de evaluare a continuarii conformitatii Nivelului de Serviciu B3 (06.12.2011-05.12.2012), S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. 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 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 | % | % | % |
| 2591 | 0 | ≤ 24 ore | 2480 | 95,72 | 75 | - |
| | | ≤ 96 ore | 2591 | 100 | 98 | - |
| | | >96 ore | 0 | 0 | 0 | - |

*S-a utilizat formula de calcul : col(5) = ( col.4/ col.1 – col.2)*100*
Din calcul a rezultat :
- **≤ 24 ore** : col (5) = (2480/2591 – 0 )*100 = **95,72%** (*cazuri de guri de scurgere infundate golite in max. 24 de ore*)
- **≤ 96 ore** : col (5) = (2591/2591 – 0 )*100 = **100%** (*cazuri de guri de scurgere infundate golite in max. 96 de ore*)

Avand in vedere verificarile si calculele efectuate, Consiliul Executiv al AMRSP a aprobat, prin Decizia nr. 43/21.12.2012, Certificarea Continuarii Conformitatii Nivelul de Serviciu B3 - Timpul dintre notificarea infundarii unei guri de scurgere si golirea acesteia.

**B. Raportul anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru perioada 17.11.2011 - 16.11.2012**
Raportul Anual pentru anul 12 de concesiune transmis de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. prin adresa nr. 10002385/16.01.2013, evalueaza datele referitoare la Nivelul de Serviciu B3 pentru perioada **17.11.2011 – 16.11.2012**.

*Datele referitoare la Nivelul de Serviciu* B3 *pentru anul 12 de concesiune prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual au fost inregistrate pentru o alta perioada de 12 luni (**17.11.2011 - 16.11.2012**) care difera de perioada de ECC (**06.12.2011- 05.12.2012**).*

In cursul anului 12 de concesiune s-au inregistrat un numar de **2569** cazuri de in fundari de guri de scurgere stradale care au fost rezolvate in perioadele de timp specificate in Contractul de Concesiune si care sunt prezentate un tabelul rezumativ de mai jos :

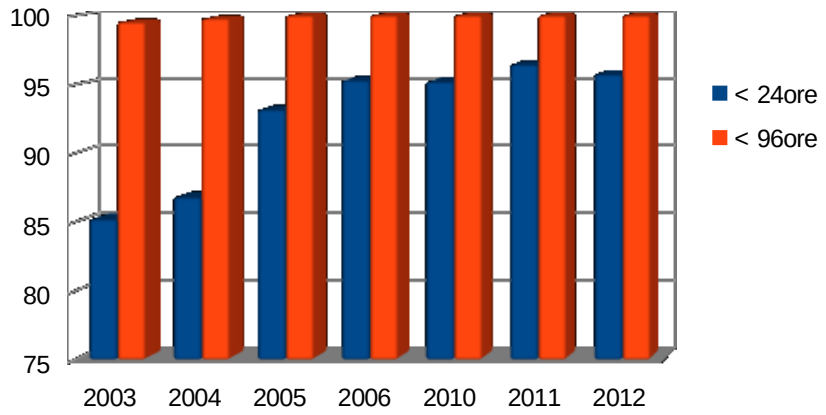
| Total cazuri de infundari guri de scurgere notificate | Excluderi Admisibile ( EA ) | Timpul de rezolvare | NS realizat | |
|---|---|---|---|---|
| Numeric | Numeric | | Numeric | % |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2569 | 0 | ≤ 24 ore | 2459 | 95,72 |
| | | ≤ 96 ore | 2569 | 100 |
| | | >96 ore | 0 | 0 |

Pentru anul 12 de concesiune, dupa evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual, a rezultat ca procentul de conformitate al Nivelului de Serviciu B3 realizat de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. este:

- ***95,72%*** *pentru solicitarile rezolvate in 24 de ore (fata de **75 %** cat prevede Standardul Obiectiv)*
- ***100%*** *pentru solicitarile rezolvate in 96 de ore (fata de **98%** cat prevede Standardul Obiectiv),* concluzionand astfel ca S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. si-a indeplinit obligatiile contractuale.

**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 (%) | Valori NS rap. 2012 (%) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Timpul intre notificarea infundarii unei GS si golire | ≤ 24 de ore | 75 | 85,19 | 86,79 | 93,15 | 95,30 | 95,19 | 96,44 | 95,72 |
| | ≤ 96 de ore | 98 | 99,52 | 99,79 | 100 | 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)*<br>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 S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. si verifica acuratetea inregistrarilor informatiilor din registrele bazelor de date ale v 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<br>Autoritatea de Reglementare Tehnica a reglementat prin Decizia Consiliului Executiv al ARBAC 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;<br>- Repararea prabusirii, executarea umpluturii si refacerea pavajului in 7 zile de la raportare in cel putin **75%** din incidente;<br>- 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:<br>- Repararea prabusirii, executarea umpluturii si refacerea pavajului in 2 zile de la raportare in cel putin **20%** din incidente;<br>- Repararea prabusirii, executarea umpluturii si refacerea pavajului in 7 zile de la raportare in cel putin **45%** din incidente;<br>- 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 – 2012)**

| 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<br>Conformitatea certificata de ARBAC :<br>Cazuri de prabusiri de canal colector notificate si rezolvate :<br>- in 2 zile de la raportare: **57,41%** din incidente, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **30%**<br>- in 7 zile de la raportare: **89,81%** din incidente, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **75%**<br>- 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 :<br>Cazuri de prabusiri de canal colector notificate si rezolvate :<br>- in 2 zile de la raportare: **55,24%** din incidente, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 30%;<br>- in 7 zile de la raportare: **86,85%** din incidente, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 75%;<br>- 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<br>Conformitatea certificata de ARBAC :<br>Cazuri de prabusiri de canal colector notificate si rezolvate :<br>- in 2 zile de la raportare: **56,56%** din incidente, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 30%;<br>- in 7 zile de la raportare: **88,69%** din incidente, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 75%;<br>- 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<br>Conformitatea certificata de ARBAC :<br>Cazuri de prabusiri de canal colector notificate si rezolvate :<br>- in 2 zile de la raportare: **55,38%** din incidente, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **30%**<br>- in 7 zile de la raportare: **85,13%** din incidente, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **75%**<br>- 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<br>Conformitatea certificata de ARBAC :<br>Cazuri de prabusiri de canal colector notificate si rezolvate:<br>- in 2 zile de la raportare: **52,50%** din incidente, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **30%**<br>- in 7 zile de la raportare: **85,50%** din incidente, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **75%**<br>- 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<br>Conformitatea certificata de AMRSP:<br>Cazuri de prabusiri de canal colector notificate si rezolvate :<br>- in ≤ 2 zile de la raportare: **50,88%** din incidente, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **30%**<br>- in ≤ 7 zile de la raportare: **83,63%** din incidente, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **75%**<br>- 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<br>Conformitatea certificata de AMRSP :<br>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%**;<br>- in **≤ 7 zile** de la raportare : **87,99 %** din incidente, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **75%**;<br>- in **mai putin de o luna** de la raportare: **100%** din incidente fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **100%** . |
| **2012** | **Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 27 / 26.10.2012** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.1 – Timpul dintre notificarea unei prabusiri de canal colector si inlocuirea conductei<br>Conformitatea certificata de AMRSP :<br>Cazuri de prabusiri de canal colector notificate si rezolvate :<br>- in **≤ 2 zile** de la raportare : **51,20 %** din incidente, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **30%**;<br>- in **≤ 7 zile** de la raportare : **82,78 %** din incidente, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **75%**<br>- 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 B4.1 (30.05.2012 – 30.05.2013)**

Atat pentru perioada de evaluare a continuarii conformitatii (**29.09.2011 - 28.09.2012**), cat si pentru perioada aferenta anului 12 contractual (**17.11.2011 - 16.11.2012**), a fost verificata corespondenta incadrarii informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in reglementarile emise de Autoritatea de Reglementare Tehnica a Concesiunii:

*- Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 21/4.08.2003 – privind aprobarea formatului inregistrarilor bazei de date comune pentru indicatorii B3, B4.1, B4.2, B4.3 si B5*

*- Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 19 / 25.03.2004 - Privind aprobarea formatului tabelului rezumativ pentru Nivelul de Serviciu B4.1 – Timpul dintre notificarea unei prabusiri de canal colector si inlocuirea conductei*

Informatiile continute in baza de date si in tabelul rezumativ, pentru cele doua perioade (ECC si anul 12 contractual) au permis o evaluare obiectiva a NS B4.1.

**A. Evaluarea Continuarii Conformitatii in perioada 29.09.2011 – 28.09.2012**

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

In conformitate cu prevederile Contractului de Concesiune, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a predat, prin scrisoarea nr. 10061347/ 08.10.2012, *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 notificarile confirmate privind prabusirile de canal colector, inregistrate in perioada **29.08.2011 – 28.08.2012** si tratate in Perioada de Evaluare Continua a Conformitatii **29.09.2011 – 28.09.2012**.

In perioada de evaluare au fost inregistrate un numar de **1260** notificari de prabusiri canal colector, din care:

- notificari multiple pentru acelasi caz = **321**
- notificari confirmate ca prabusiri = **939**

Din acestea, in urma verificarilor S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., s-au determinat doar **668** de cazuri clare de prabusiri de canal, tratate si rezolvate in conformitate cu prevederile Contractului de Concesiune:

| | |
|---|---|
| ≤ 2 zile | **342** cazuri |
| ≤ 4 zile | 461 cazuri |
| ≤ 7 zile | **553** cazuri |
| ≤ 14 zile | 623 cazuri |
| **≤** 30 zile | **668** cazuri |

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

*Durata de rezolvare a notificarilor de prabusire canal colector a fost calculata intre data/ora inregistrarii notificarilor si data/ora finalizarii umpluturii si refacerea pavajului.*

**Verificari si evaluare AMRSP :**

Verificarile efectuate de AMRSP privesc respectarea prevederilor Contractului de Concesiune si a legislatiei de referinta a concesiunii.

- au fost efectuate verificari sistematice ale registrelor Concesionarului in perioadele *februarie, martie, august, septembrie 2012*, urmarindu-se concordanta datelor transmise pe suport informatic in Raportul de Evaluare a Continuarii Conformitatii, transmis de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in data de 08.10.2012, cu rezultatele verificarilor 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: numarul Fisei de Interventie; data si ora inregistrarii la sursa; data si ora rezolvarii interventiei; data executarii umpluturii si refacerea pavajului.

In urma verificarii Fiselor 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 Nivelului de Serviciu B4.2 , tratate si rezolvate ca infundare de canal colector

**Excluderi Admisibile :**

Contractul de Concesiune nu prevede Excluderi Admisibile pentru NS B4.1.

Autoritatea de Reglementare Tehnica a Concesiunii a reglementat prin Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 23/25.07.2005 modul general de identificare, inregistrare, calculare, raportare, verificare si aprobare a Excluderilor Admisibile.

In cursul perioadei de evaluare a continuarii conformitatii NS B4.1, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. 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 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** | **Neconf. cu NSO** |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Numeric | Numeric | | Numeric | % | % | % |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 668 | 0 | **≤ 2 zile** | **342** | **51,20** | **30** | **-** |
| | | ≤ 4 zile | 461 | | | |
| | | **≤ 7 zile** | **553** | **82,78** | **75** | **-** |
| | | ≤ 14 zile | 623 | | | |
| | | **≤ 30 zile** | **668** | **100** | **100** | **-** |

S-a utilizat formula de calcul : col(5) = [col(4) / col(1) – col(2)]*100

Din calcul a rezultat :

- **≤ 2 zile**: col(5) =[342/ 668- 0] *100 =**51,20 %** *(cazuri de prabusiri de canal colector/racord la canal rezolvate in 2 zile fata de 30% cat prevede Standardul Obiectiv)*
- **≤ 7 zile**: col(5) =[553/ 668 - 0] *100 =**82,78%** *(cazuri de prabusiri de canal colector/racord la canal rezolvate in 7 zile fata de **75%** cat prevede Standardul Obiectiv)*
- **≤ 30 zile**: col(5) =[668/ 668 - 0] *100 =**100%** *(cazuri de prabusiri de canal colector/racord la canal rezolvate in 30 zile fata de **100%** cat prevede Standardul Obiectiv)*

Avand in vedere verificarile si calculele efectuate, Consiliul Executiv al AMRSP a aprobat, prin Decizia nr. 27/26.10.2012, Certificarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.1 - Timpul dintre notificarea unei prabusiri de canal colector si inlocuirea conductei.

**B. Raportul anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru perioada 17.11.2011 - 16.11.2012**

Raportul Anual pentru anul 12 de concesiune transmis de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. prin adresa nr. 10002385/16.01.2013, evalueaza datele referitoare la Nivelul de Serviciu B4.1 pentru perioada **17.11.2011 – 16.11.2012.**

*Datele referitoare la NS B4.1 pentru anul 12 de concesiune prezentate de ANB in cadrul Raportului Anual au fost inregistrate pentru o alta perioada de 12 luni (**17.11.2011 - 16.11.2012**) care difera de perioada de ECC (**29.09.2011 - 28.09.2012**).*

In aceasta perioda s-au inregistrat un numar de **674 de cazuri** de prabusiri de canal colector care au fost rezolvate prin inlocuirea conductei in perioadele de timp specificate in Contractul de Concesiune si care sunt prezentate un tabelul rezumativ de mai jos :

| **Total cazuri de prabusiri de canal colector notificate** | **Excluderi Admisibile ( EA )** | **Timpul de rezolvare** | **NS realizat** | | **NSO** | **Neconf. cu NSO** |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Numeric | Numeric | | Numeric | % | % | % |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 674 | 0 | **≤ 2 zile** | **351** | **52,08** | **30** | **-** |
| | | ≤ 4 zile | 463 | | | |
| | | **≤ 7 zile** | **556** | **82,49** | **75** | **-** |
| | | ≤ 14 zile | 674 | | | |
| | | **≤ 30 zile** | **0** | **100** | **100** | **-** |

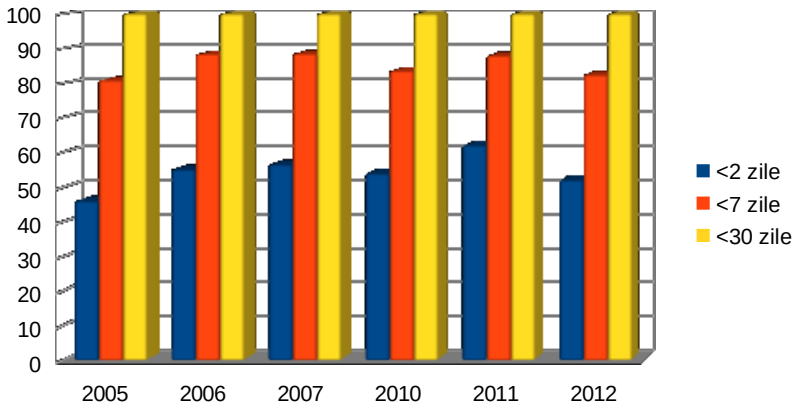
Pentru anul 12 de concesiune, dupa evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual, a rezultat ca procentul de conformitate al NS B4.1 realizat de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. este:

- **52,08**%, pentru rezolvarea in mai putin de 2 zile (fata de valoarea de 30% a Nivelului Standard Obiectiv)
- **82,49**%, pentru rezolvarile in mai putin de 7 zile (fata de valoarea de 75% a Nivelului Standard Obiectiv)

concluzionand astfel ca S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. si-a indeplinit obligatiile contractuale.

**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 (%) | Valori NS rap. 2012 (%) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Timpul intre notificarea infundarii unei GS si golire | ≤ 2 zile | 30 | 46,099 | 55,15 | 56,56 | 53,99 | 62,10 | 52,08 |
| | ≤ 7 zile | 75 | 80,87 | 88,48 | 88,53 | 83,63 | 88,02 | 82,49 |
| | < 30 zile | 100 | 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)*<br>Dupa aceasta data, pe toata durata Concesiunii, daca este sau nu realizata conformitatea, Termenul Limita de Conformitate se stabileste la 20 de zile numai dupa emiterea scrisorii de certificare. |
| **Masurare** | reclamatii de la clienti, scrise sau telefonice, un registru al tuturor incidentelor referitoare la infundari |
| **Monitorizare** | Autoritatea de Reglementare Tehnica analizeaza rapoartele S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. si verifica acuratetea inregistrarilor informatiilor din registrele bazelor de date ale S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. 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<br>Autoritatea de Reglementare Tehnica a reglementat prin Decizia Consiliului Executiv al ARBAC 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;<br>- 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:<br>- Eliminarea infundarii in 24 de ore de la raportare in cel putin **53%** din incidente;<br>- Eliminarea infundarii in 48 de ore de la raportare in **78%** din incidente;<br>- 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 – 2012)**

| 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<br>Conformitatea certificata de ARBAC:<br>Cazuri de infundari de canal colector notificate si rezolvate :<br>- in 24 de ore de la raportare: **95,58%** din incidente, fata de NSO prevazut in Contractul de Concesiune de **75%**<br>- 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<br>Conformitatea certificata de ARBAC:<br>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%**<br>- 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<br>Conformitatea certificata de ARBAC:<br>Cazuri de infundari de canal colector notificate si rezolvate :<br>- in 24 de ore de la raportare: **94,79%** din incidente, fata de NSO prevazut in Contractul de Concesiune de **75%**<br>- 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<br>Conformitatea certificata de ARBAC:<br>Cazuri de infundari de canal colector notificate si rezolvate :<br>- in 24 de ore de la raportare: **91,38%** din incidente fata de NSO prevazut in Contractul de Concesiune de **75%**<br>- 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<br>Conformitatea certificata de ARBAC:<br>Cazuri de infundari de canal colector notificate si rezolvate :<br>- in 24 de ore de la raportare: **93,04%** din incidente fata de NSO prevazut in Contractul de Concesiune de **75%**<br>- 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<br>Conformitatea certificata de AMRSP:<br>Cazuri de infundari de canal colector notificate si rezolvate :<br>- in 24 de ore de la raportare: **93,42%** din incidente fata de NSO prevazut in Contractul de Concesiune de **75%**<br>- 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<br>Conformitatea certificata de AMRSP:<br>Cazuri de infundari de canal colector notificate si rezolvate :<br>- in 24 de ore de la raportare: **94,74%** din incidente fata de NSO prevazut in Contractul de Concesiune de **75%**<br>- in 48 de ore de la raportare: **100%** din incidente fata de NSO prevazut in Contractul de Concesiune de **100%** |
| **2012** | **Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 28 / 26.10.2012** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.2 – Timpul dintre notificarea unei infundari de canal colector si curatarea infundarii<br>Conformitatea certificata de AMRSP:<br>Cazuri de infundari de canal colector notificate si rezolvate :<br>- in 24 de ore de la raportare: **94,89%** din incidente fata de NSO prevazut in Contractul de Concesiune de **75%**<br>- 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 B4.2 (30.05.2012 - 30.05.2013)**

Atat pentru perioada de evaluare a continuarii conformitatii (**28.09.2011-27.09.2012**), cat si pentru perioada aferenta anului 12 contractual (**17.11.2011 - 16.11.2012**), a fost verificata corespondenta incadrarii informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in reglementarile emise de Autoritatea de Reglementare Tehnica a Concesiunii:

- *Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 21/4.08.2003 – privind aprobarea formatului inregistrarilor bazei de date comune pentru indicatorii B3, B4.1, B4.2, B4.3 si B5*
- *Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 20 / 25.03.2004 - Privind aprobarea formatului tabelului rezumativ pentru Nivelul de Serviciu B4.2 – Timpul dintre notificarea unei infundari de canal si curatarea infundarii*

Informatiile continute in baza de date si in tabelul rezumativ, pentru cele doua perioade (ECC si anul 12 contractual) au permis o evaluare obiectiva a Nivelului de Serviciu B4.2.

**A. Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.2in perioada 28.09.2011-27.09.2012**

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

In conformitate cu prevederile Contractului de Concesiune, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a predat, prin scrisoarea numarul 10061347 /08.10.2012, 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 **26.09.2011 – 25.09.2012** si tratate in Perioada de Evaluare Continua a Conformitatii **28.09.2011 – 27.09.2012.**

In perioada de evaluare a continuarii conformitatii, au fost inregistrate un numar de **12161** 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.

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

**- 94,89%** 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.

**Verificari si evaluare AMRSP**

Verificarile efectuate de AMRSP privesc respectarea prevederilor Contractului de Concesiune si a legislatiei de referinta a concesiunii.

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

In perioadele *februarie, martie august si septembrie 2012*, au fost efectuate verificari sistematice ale registrelor Concesionarului. S-a verificat concordanta datelor transmise pe suport informatic in Raportul de Evaluare a Continuarii Conformitatii, transmis de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in data de 08.10.2012, cu verificarile efectuate la Serviciul monitorizare S.C. Apa Nova Bucuresti S.A 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, reteaua de canalizare functioneaza normal;*
- *busonat pentru neplata;*
- *strada necanalizata;*
- *canalizare clandestine;*
- *apa de la galeria RADET;*

- *curatat CI;*
- *canal nepreluat de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A.;*
- *canal prabusit.*

Notificarile care au fost diagnosticate la constatare 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-au verificat, prin sondaj, un numar de **110** de cazuri notificate ca infundari de canal colector, neinregistrandu-se anomalii in inregistrarile facute.

In perioada de evaluare au fost inregistrate un numar de **17284** notificari de infundari canal colector, din care **2618** 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 Consiliului Executiv al ARBAC nr. 28/2006, astfel incat datele se prezinta astfel :

- Total notificari de infundari canal colector = **17.248**, din care, notificari confirmate ca infundari canal colector = **14.614** (notificari multiple pentru acelasi caz= **2.453** si notificari ca si cazuri tratate si rezolvate = **12.161**)
- Total notificari neconfirmate ca infundari canal colector = **2.670.**

**Excluderi Admisibile** :

Contractul de Concesiune nu prevede Excluderi Admisibile pentru Nivelul de Serviciu B4.2

Autoritatea de Reglementare Tehnica a Concesiunii a reglementat prin Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 23/25.07.2005 modul general de identificare, inregistrare, calculare, raportare, verificare si aprobare a Excluderilor Admisibile.

In cursul perioadei de evaluare a continuarii conformitatii NS B4.2 (**28.09.2011- 27.09.2012**), S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. 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** | **Neconf. cu NSO** |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Numeric | Numeric | | Numeric | % | % | % |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 12161 | 0 | ≤ 24 ore | 11540 | 94,84 | 75 | - |
| | | ≤ 48 ore | 12161 | 100 | 100 | - |
| | | >48 ore | 0 | 0,00 | 0 | - |

S-a utilizat formula de calcul : col(5) = [col(4) / col(1) – col(2)]*100

Din calcul a rezultat :

- ≤ 24 ore : col(5) =[12161/ 11540 - 0] *100 = **94,89%** *(cazuri de infundari de canal colector rezolvate in mai putin de 24 ore fata de **75%** cat prevede Standardul Obiectiv)*
- ≤ 48 ore : col(5) =[12161/ 12161- 0] *100 = **100%** *(cazuri de infundari de canal colector rezolvate in mai putin de 48 ore fata de **100%** cat prevede Standardul Obiectiv)*

Avand in vedere verificarile si calculele efectuate, pentru Nivelul de Serviciu B4.2 – Timpul dintre notificarea unei infundari de canal colector si curatarea infundarii, Consiliul Executiv al AMRSP a aprobat Certificarea Continuarii Conformitatii prin Decizia nr. 28 / 26.10.2012.

**B. Raportul anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru perioada 17.11.2011 - 16.11.2012**

Raportul Anual pentru anul 12 de concesiune transmis de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. prin adresa nr. 10002385/16.01.2013, evalueaza datele referitoare la Nivelul de Serviciu B4.2 pentru perioada **17.11.2011 – 16.11.2012**.

*Datele referitoare la NS B4.2 pentru anul 12 de concesiune prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual au fost inregistrate pentru o alta perioada de 12 luni (**17.11.2011 - 16.11.2012**) care difera de perioada de ECC (**28.09.2011- 27.09.2012**).*

Conform Raportului Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru anul 12 al Concesiunii, pentru NS B.4.2. in perioada de raportare cuprinsa intre **17.11.2011** si **16.11.2012** s-au inregistrat un numar de **11953 cazuri** in care a fost nevoie de eliminarea infundarii conductelor de canalizare, cazuri care au fost rezolvate in intervalele de timp specificate in Contractul de Concesiune pentru Nivelul de Serviciu B.4.2.

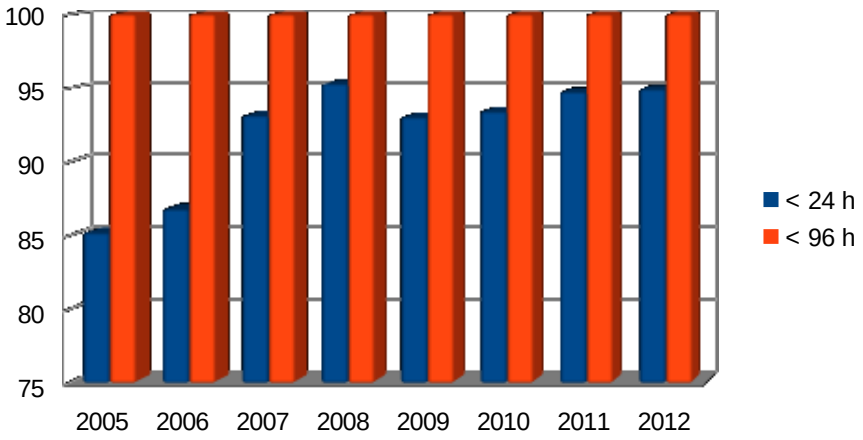
| Total cazuri de infundari de canal colector notificate | Excluderi Admisibile ( EA ) | Timpul de rezolvare | NS realizat | | NSO | Neconformitate cu NSO |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Numeric | Numeric | | Numeric | % | % | % |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 11953 | 0 | ≤ 24 ore | 11347 | 94,93 | 75 | - |
| | | ≤ 48 ore | 11953 | 100 | 100 | - |
| | | >48 ore | 0 | 0,00 | 0 | - |

Pentru anul 12 de concesiune, dupa evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual, a rezultat ca procentul de conformitate pentru NS B4.2 realizat de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. este::

- **94,93%** pentru rezolvarea in mai putin de 24 de ore a notificarilor (fata de valoarea de **75 %** a Nivelului Standard Obiectiv)
- **100%** pentru rezolvarea in mai putin de 48 de ore a notificarilor (fata de valoarea de **100 %** a Nivelului Standard Obiectiv), ceea ce duce la concluzia ca ANB si-a indeplinit obligatiile contractuale.

**III.Evolutia Nivelului de Serviciu B4.2 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 (%) | Valori NS rap. 2012 (%) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 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 | 94,93 |
| | ≤ 96 de ore | 100 | 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 vidanjate 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)*<br>Dupa aceasta data, pe toata durata Concesiunii, daca este sau nu realizata conformitatea, Termenul Limita de Conformitate se stabileste la 20 de zile numai dupa emiterea scrisorii de certificare. |
| **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 S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. si verifica acuratetea inregistrarii informatiilor din registrele bazelor de date ale S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. 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<br>Autoritatea de Reglementare Tehnica a reglementat prin Decizia Consiliului Executiv al ARBAC 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:<br>- Eliminarea apelor reziduale in cel mult 6 de ore de la raportare in **88**% din incidente ;<br>- 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 – 2012)**

| 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<br>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:<br>*- Refacerea formulei de calcul, luand in considerare definitia exacta din Contractul de Concesiune. Formula corecta ar trebui sa fie:*<br>$\frac{\text{Nr. total de cazuri de vidanjari in intervalul 0 - 6 ore}}{\text{Nr. total cazuri de infundari/prabusiri in care s - a notificat inundarea}} x100 = \ldots\%$<br>Formula ar trebui sa fie aplicata numai in situatiile cand, datorita prabusirii sau infundarii s-a produs inundarea zonei.<br>*- Completarea Registrelor R4-1 si R4-2 cu numele persoanei care reclama problema;*<br>*- Completarea Registrelelor R4-1 si R4-2 cu numele persoanei care efectueaza inregistrarea;*<br>*- Completarea rubricilor privind excluderilor acceptabile;* |

| | |
|---|---|
| | *- 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<br>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:<br>*- Refacerea formulei de calcul conform celor stabilite la data de 5.11.2002*<br>*- Completarea Registrelor R4-1 si R4-2 cu numele persoanei care reclama problema*<br>*- Completarea Registrelor R4-1 si R4-2 cu numele persoanei care face inregistrarea*<br>*- Completarea rubricilor cu excluderile acceptabile*<br>*- Transmiterea la ARBAC a bazei de date centralizate, referitoare la indicatorul B4.3, pe suport informatic*<br>*- ARBAC si ANB vor conveni asupra definitiilor "terti afectati" si "terti vinovati"*<br>*- Imbunatatirea acuratetii inregistrarilor prin verificarea continua a fezabilitatii acestora*<br>*- 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<br>Conformitatea certificata de ARBAC :<br>**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<br>Conformitatea certificata de ARBAC :<br>**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<br>Conformitatea certificata de ARBAC :<br>**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<br>Conformitatea certificata de ARBAC :<br>**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<br>Conformitatea certificata de ARBAC :<br>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<br>Conformitatea certificata de ARBAC :<br>**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<br>Conformitatea certificata de AMRSP:<br>**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:<br>**100 %**, fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de **100 %**. |
| **2012** | **Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 44 / 22.12.2012** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.3 – Eliminarea apelor reziduale in urma unei prabusiri/infundari de canal colector<br>Conformitatea certificata de AMRSP:<br>**100 %**, fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de **100 %**. |

**(3) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu B4.3 (30.05.2012 – 30.05.2013)**

Atat pentru perioada de evaluare a continuarii conformitatii (**06.12.2011- 05.12.2012**), cat si pentru perioada aferenta anului 12 contractual (**17.11.2011 - 16.11.2012**), a fost verificata corespondenta incadrarii informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in reglementarile emise de Autoritatea de Reglementare Tehnica a Concesiunii:

*- Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 21/4.08.2003 – privind aprobarea formatului inregistrarilor bazei de date comune pentru indicatorii B3, B4.1, B4.2, B4.3 si B5*

*- Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 21 / 25.03.2004 - Privind aprobarea formatului tabelului rezumativ pentru Nivelul de Serviciu B4.3 – Eliminarea apelor reziduale in urma unei prabusiri /infundari de canal colector.*

Informatiile continute in baza de date si in tabelul rezumativ, pentru cele doua perioade (ECC si anul 12 contractual) au permis o evaluare obiectiva a Nivelului de Serviciu B4.3.

**A. Evaluarea Continuarii Conformitatii in perioada 06.12.2011- 05.12.2012**

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

In conformitate cu prevederile Contractului de Concesiune, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a predat, prin scrisoarea nr. 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 **06.12.2011 – 05.12.2012** si tratate in Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii **06.12.2011 – 05.12.2012**.

In Raportul de Evaluare a Continuarii Conformitatii NS B4.3 sunt cuprinse un numar de **199 cazuri** cu risc de inundare.

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

Urmare a evaluarii, realizata pe baza elementelor precizate mai sus, a rezultat conformitatea NS B4.3, valorile realizate fiind:

**- 100 %** cazuri cu risc de inundare rezolvate in mai putin de 6 ore (fata de **100%** cat prevede Standardul Obiectiv)

**Verificari si evaluare AMRSP**

Evaluarea Continuarii Conformitatii s-a realizat pe baza datelor din perioada de evaluare de 12 luni, 06.12.2011 – 05.12.2012, 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.

Verificarile efectuate de AMRSP privesc respectarea prevederilor Contractului de Concesiune si a legislatiei de referinta a concesiunii.

- au fost efectuate verificari sistematice ale registrelor Concesionarului in perioadele februarie-martie si august-septembrie 2012, urmarindu-se concordanta datelor transmise pe suport informatic in Raportul de Evaluare a Continuarii Conformitatii din data de 14.12.2012 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 efectuarii constatarii au rezultat urmatoarele:

In baza de date a concesionarului au fost inregistrate un numar de **276** notificari din care :

- **159** de cazuri din infundari
- **117** de cazuri din prabusiri

Din cele **276** notificari in total s-a constat ca **77** notificari sunt considerate ca inregistrari multiple, rezultind un numar de **199** notificari la care se intervine de catre concesionar, fiind necesara instalarea unui aranjament alternativ.
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:**
Contractul de Concesiune nu prevede Excluderi Admisibile pentru Nivelul de Serviciu B4.3
Autoritatea de Reglementare Tehnica a Concesiunii a reglementat prin Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 23/25.07.2005 modul general de identificare, inregistrare, calculare, raportare, verificare si aprobare a Excluderilor Admisibile.
In cursul perioadei de evaluare a continuarii conformitatii NS B4.3 (06.12.2011- 05.12.2012), 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 procentul de conformitate al Nivelului de Serviciu B4.3 - Eliminarea apelor reziduale in urma unei prabusiri/infundari de canal colector, valorile realizate sunt prezentate in tabelul urmator :

| 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 |
| 199 | 199 | 0 | 0 | ≤ 6 ore | 199 | 100 | 100 | |
| | | | | >6 ore | 0 | 0 | 0 | |

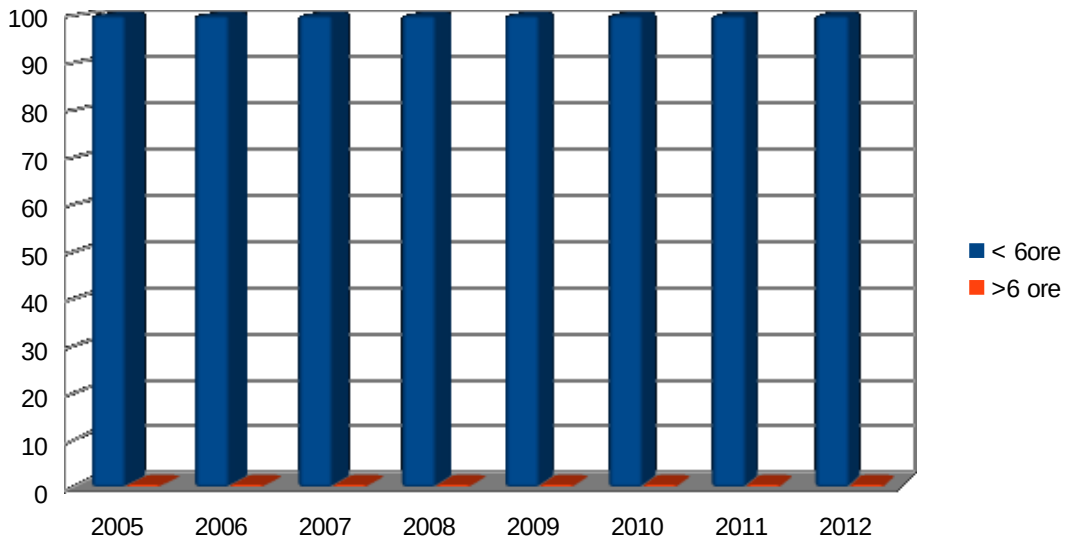
*S-a utilizat formula de calcul : col.7 = ( col.6 / col.1 – col.4 )*100*
Din calcul a rezultat :
- ≤ 6 ore : col.7 = (199/199– 0 )*100 = **100%** (cazuri cu risc de inundare rezolvate in mai putin de 6 ore, fata de 100 % cat prevede Standardul Obiectiv)
Avand in vedere verificarile si calculele efectuate, Consiliul Executiv al AMRSP a aprobat Certificarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.3 – Timpul dintre notificarea unei infundari de canal colector si curatarea infundarii, prin Decizia nr. 44 / 21.12.2012.

**B. Raportul anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru perioada 17.11.2011 – 16.11.2012**
Raportul Anual pentru anul 12 de concesiune transmis de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. prin adresa nr. 10002385/16.01.2013, evalueaza datele referitoare la NS B4.3 pentru perioada 17.11.2011 – 16.11.2012.
*Datele referitoare la NS B4.3 pentru anul 12 de concesiune prezentate de ANB in cadrul Raportului Anual au fost inregistrate pentru o alta perioada de 12 luni (**17.11.2011 - 16.11.2012**) care difera de perioada de ECC (**06.12.2011- 05.12.2012**).*
Conform Raportului Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru anul 12 al Concesiunii, pentru Nivelul de Serviciu B.4.3. in perioada de raportare cuprinsa intre **17.11.2011 si 16.11.2012** s-au inregistrat un numar de **205** 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 inpun 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 | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Numeric | Numeric | Numeric | Numeric | | Numeric | % |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 205 | 205 | 0 | 0 | ≤ 6 ore | 205 | 100 |

Pentru anul 12 de concesiune dupa evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual, a rezultat ca pentru NS B4.3 s-a obtinut o valoare de 100% pentru rezolvarea in mai putin de 6 ore a cazurilor cu risc de inundare notificate (fata de valoarea de 100 % a Nivelului Standard Obiectiv), ceea ce duce la concluzia ca S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. si-a indeplinit obligatiile contractuale.

**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)*<br>Dupa aceasta data, pe toata durata Concesiunii, daca este sau nu realizata conformitatea, Termenul Limita de Conformitate se stabileste la 20 de zile numai dupa emiterea scrisorii de certificare. |
| **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 :<br>"Daca inundarea se datoreaza unei clapete de retinere/parti a racordului care apartine gospodariei si care aste prost intretinuta, inundarea va fi tratata ca o excludere."<br>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 prin Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 17/20.11.2002 la urmatoarele valori:<br>- rezolvare in 48 de ore in 70% din incidente;<br>- rezolvare in mai mult de 48 de ore in 30% din incidente; |

**(2) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu B5 (2003 – 2012)**

| 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<br>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<br>Conformitatea certificata de ARBAC:<br>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<br>Conformitatea certificata de ARBAC:<br>Total cazuri de inundari cu ape reziduale notificate si rezolvate :<br>- 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<br>Conformitatea certificata de ARBAC:<br>Cazuri de inundari cu ape reziduale notificate si rezolvate:<br>- in mai putin de 48 de ore: 100% din incidente, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 95%<br>- 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<br>Conformitatea certificata de ARBAC:<br>Cazuri de inundari cu ape reziduale notificate si rezolvate :<br>- in mai putin de 48 de ore: 100% din incidente, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 95%<br>- 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<br>Conformitatea certificata de ARBAC:<br>Cazuri de inundari cu ape reziduale notificate si rezolvate :<br>- in mai putin de 48 de ore: 100% din incidente fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 95%<br>- 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<br>Conformitatea certificata de ARBAC:<br>Cazuri de inundari cu ape reziduale notificate si rezolvate :<br>- in mai putin de 48 de ore: 100% din incidente fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 95%<br>- 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<br>Conformitatea certificata de ARBAC:<br>Cazuri de inundari cu ape reziduale notificate si rezolvate :<br>- in mai putin de 48 de ore: 100% din incidente fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 95%<br>- 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<br>Conformitatea certificata de AMRSP:<br>Cazuri de inundari cu ape reziduale notificate si rezolvate :<br>- in mai putin de 48 de ore: 100% din incidente fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 95%<br>- 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<br>Conformitatea certificata de AMRSP:<br>Cazuri de inundari cu ape reziduale notificate si rezolvate :<br>- in mai putin de 48 de ore: 100% din incidente fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 95%;<br>- in mai mult de 48 de ore: 0% din incidente fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 5% |
| **2012** | **Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 29/ 26.10.2012** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B5 – Eliminarea inundarii cu ape reziduale din gospodarii si curatare<br>Conformitatea certificata de AMRSP:<br>Cazuri de inundari cu ape reziduale notificate si rezolvate :<br>- in mai putin de 48 de ore: 100% din incidente fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 95%;<br>- 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 (30.05.2012 - 30.05.2013)**

Atat pentru perioada de evaluare a continuarii conformitatii (**28.09.2011-27.09.2012**), cat si pentru perioada aferenta anului 12 contractual (**17.11.2011 - 16.11.2012**), a fost verificata corespondenta incadrarii infromatiilor prezentate de ANB in reglementarile emise de Autoritatea de Reglementare Tehnica a Concesiunii:

- *Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 21/4.08.2003 – privind aprobarea formatului inregistrarilor bazei de date comune pentru indicatorii B3, B4.1, B4.2, B4.3 si B5*
- *Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 22 / 25.03.2004 - Privind aprobarea formatului tabelului rezumativ pentru Nivelul de Serviciu B5 – Eliminarea inundarii cu apa reziduala din gospodarie si curatare*

Informatiile continute in baza de date si in tabelul rezumativ, pentru cele doua perioade (ECC si anul 12 contractual) au permis o evaluare obiectiva a NS B5.

**A. Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B5 in perioada 28.09.2011-27.09.2012**

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

In conformitate cu prevederile Contractului de Concesiune, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a predat, prin scrisoarea nr. 10061347 /08.10.2012, *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 cazurile de inundare cu apa reziduala din gospodarii si curatare si cazurile cu risc de extindere a inundarii, inregistrate in perioada **28.09.2011 – 27.09.2012** si tratate in Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii **28.09.2011 – 27.09.2012**.

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 **422** 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 **: 422**

(a) Cazuri de inundari cu ape reziduale notificate si rezolvate :

- in **mai putin de 48 de ore** : **422**
- in **mai mult de 48 de ore** : **0**

(b) Conformitatea realizata:

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%;**

**Verificari si evaluare AMRSP:**
Verificarile efectuate de AMRSP privesc respectarea prevederilor Contractului de Concesiune si a legislatiei de referinta a concesiunii.
- au fost efectuate verificari sistematice ale registrelor Concesionarului in perioadele *februarie, martie, august si septembrie 2012*, urmarindu-se concordanta datelor transmise pe suport informatic in Raportul de Evaluare a Continuarii Conformitatii, transmis de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in data de 08.10.2012, cu rezultatele verificarilor efectuate la cele 6 Agentii Operationale, precum si corectitudinea si concordanta datelor din baza de date si Fisele de Interventie.
S-au verificat prin sondaj 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:**
In Contractul de Concesiune sunt prevazute urmatoarele tipuri de Excluderi Admisibile pentru NS B5:
"*Daca inundarea se datoreaza unei clapete de retinere/parti a racordului care apartine gospodariei si care aste prost intretinuta, inundarea va fi tratata ca o excludere*."
Autoritatea de Reglementare Tehnica a Concesiunii a reglementat prin Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 23 / 25.07.2005 modul general de identificare, inregistrare, calculare, raportare, verificare si aprobare a Excluderilor Admisibile
In cursul perioadei de evaluare a continuarii conformitatii NS B5 (**28.09.2011-27.09.2012**), S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. nu a identificat si nu a solicitat aprobarea unor evenimente, incidente care sa constituie motiv de Excludere Admisibila (*desi cazurile inregistrate puteau fi considerate EA datorita absentei dispozitivelor de protectie contra refularii*)

**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: 422 din care:
- **422** 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 | Neconf cu NSO |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Numeric total | Tip client | Numeric / tip client | Numeric | | Numeric | Tip client | Numeric | % | % | % |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 |
| 422 | Gospodarii | 402 | 0 | ≤48h | 422 | Gosp. | 402 | 100 | 95 | |
| | | | | | | Ag.Ec. | 11 | | | |
| | Agenti Economici | 11 | | | | Inst.publ | 9 | | | |
| | | | | >48h | 0 | Gosp. | 0 | 0 | 5 | |
| | Institutie publica | 9 | | | | Ag.Ec. | 0 | | | |
| | | | | | | Inst.publ | 0 | | | |

S-a utilizat formula de calcul : col(9) = [col(6) / col(1) – col(4)]*100
Din calcul a rezultat :
- ≤ 48 ore : col(9) =[422/ 422 - 0] *100 =100
Avand in vedere verificarile si calculele efectuate, Consiliul Executiv al AMRSP a aprobat, prin Decizia nr. 29 / 26.10.2012, Certificarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B5 – Eliminarea inundarii cu ape reziduale din gospodarie si curatare.

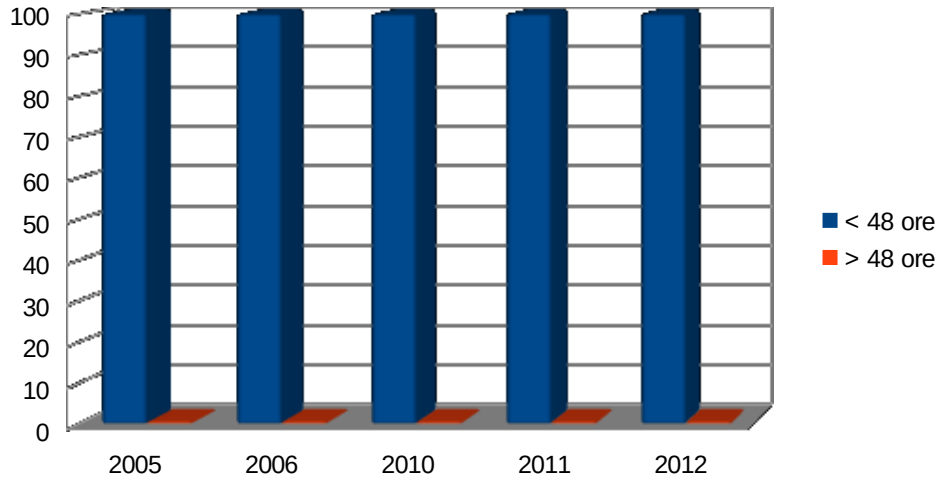
**B. Raportul anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru perioada 17.11.2011 - 16.11.2012**
Raportul Anual pentru anul 12 de concesiune transmis de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. prin adresa nr. 10002385/16.01.2013, evalueaza datele referitoare la NS B5 pentru perioada 17.11.2011 – 16.11.2012.
*Datele referitoare la NS B5 pentru anul 12 de concesiune prezentate de ANB in cadrul Raportului Anual au fost inregistrate pentru o alta perioada de 12 luni (**17.11.2011 - 16.11.2012**) care difera de perioada de ECC (**28.09.2011-27.09.2012**).*

In baza Raportului Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru anul 12 de Concesiune, pentru Nivelul de Serviciu B.5.s-au inregistrat urmatoarele valori, conform tabelului rezumativ de mai jos :

<table>
<tr><td colspan="3">Total cazuri de inundari cu ape reziduale notificate</td><td>Excluderi Admisibile (EA)</td><td rowspan="2">Timpul de rezolvare</td><td colspan="4">NS realizat</td></tr>
<tr><td>Numeric total</td><td>Tip client</td><td>Numeric/ tip client</td><td>Numeric</td><td>Numeric</td><td>Tip client</td><td>Num.</td><td>%</td></tr>
<tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td></tr>
<tr><td rowspan="6">412</td><td rowspan="2">Gospodarii</td><td rowspan="2">390</td><td rowspan="6">0</td><td rowspan="3">≤48h</td><td rowspan="3">412</td><td>Gosp.</td><td>390</td><td rowspan="3">100</td></tr>
<tr><td>Ag.Ec.</td><td>12</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Agenti Economici</td><td rowspan="2">12</td><td>Inst.pb</td><td>10</td></tr>
<tr><td rowspan="3">>48h</td><td rowspan="3">0</td><td>Gosp.</td><td>0</td><td rowspan="3">0</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Institutie publica</td><td rowspan="2">10</td><td>Ag.Ec.</td><td>0</td></tr>
<tr><td>Inst.pb</td><td>0</td></tr>
</table>

Pentru anul 12 de concesiun,e dupa evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual, a rezultat ca s-a obtinut o valoarea de **100%** pentru NS B , conform cu valoarea de 100% a Nivelului Standard Obiectiv, concluzionand astfel ca S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. si-a indeplinit obligatiile contractuale.

**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** | Qmaxim B-B = 45,00 mc/s x 0,95 = 42,75 mc/ s, unde:<br>45 = debitul maxim la plin prin sectiunea B-B in Nodul Hidrotehnic Popesti<br>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.<br>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 NSO1:<br>Masuratori continue in NH Popesti ale debitului tranzitat prin Caseta coroborate cu masuratori a nivelului de deversare, dace exista.<br>Prin corelarea informatiilor culese se va stabili debitul tranzitat prin Caseta pentru care nivelul de deversare a fost depasit.<br>Dupa stabilirea SO1, SO2:<br>Masuratori continue ale debitului tranzitat prin Caseta in punctele de control propuse de ANB si aprobate de AMRSP. |
| **Monitorizare** | Registrul tinut de Concesionar cuprizand detalii asupra realizarii Standardului de Baza, va include o baza de date detaliata si un tabel rezumativ.<br>Inregistrarea bazei de date trebuie sa includa:<br>- Identificarea punctelor de masura;<br>- Data aparitiei devesarii;<br>Tabelul rezumativ trebuie sa rezume date pentru fiecare an de raportare si va contine:<br>- Numarul total de deversari pe perioada monitorizarii<br>- Numarul deversarilor la un debit < 42,75 mc/ s<br>- Numarul deversarilor la un debit ≥ 42,75 mc/ s |
| **Excluderi Admisibile** | Excluderile aprobate prin Actul Aditional nr. 7 la Contractul de Concesiune:<br>- 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;<br>- depasirea intensitatii ploii de calcul avuta in vedere de Documentele Tehnice, dovedita prin scrisoare oficiala emisa de autoritatea competenta;<br>- 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;<br>- 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.<br>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<br>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.<br>- aprobat prin Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 11 / 26.09.2011 |

**(2) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu B6**

*Conform Actului Aditional 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.*

Finalizarea lucrarilor de Eliminare a Blocajelor Majore si de Descarcare a Casetei a fost consemnata printr-un Proces Verbal semnat de Partile Contractului de Concesiune si de Autoritatea de Reglementare Tehnica la data de 16.04.2013.

Lucrarile realizate de Concesionar in cadrul acestei etape au constat in eliminarea a **30 de Blocaje Majore** (*initial au fost prevazute a fi eliminate **25** de blocaje majore, dar dupa eliminarea acestora s-a constatat necesitatea eliminarii suplimentare a **5** blocaje care nu au putut fi depistate initial datorita nivelului ridicat al apei in Caseta*).

Cantitatile totale de materiale evacuate din blocaje au fost:

| | |
|---|---|
| **Stalpi metalici** | 381 buc. |
| **Textile** | 493 mc. |
| **Beton** | 370 mc |
| **Nisip+ pietris** | 1143 mc. |
| **metal** | 28195 kg |

In zona Pietei Unirii pentru eliminarea celor 7 blocaje existente a fost necesara realizarea unui acces nou in dreptul descarcarii colectorului Cosbuc si reamenajarea accesului nr. 14.

Pentru Descarcarea Casetei s-a realizat un canal in lungime de 123 m din beton armat, prevazut cu doua semicasete deschise si o debusare pentru racordarea cu albia amenajata a Biefului Tanganu, rau Dambovita.

Pentru descarcarea controlata a Casetei s-au montat echipamente, stavile si batardouri, iar pentru protectia raului Dambovita s-au montat la capatul aval al canalului gratare rare prevazute cu echipament graifer pentru curatare si cu un compartiment lateral pentru colectarea si evacuarea depunerilor.

Toate echipamentele sunt integrate intr-un sistem SCADA care permite supravegherea si efectuarea manevrelor de la distanta.

De asemenea, a fost amenajat si completat drumul de acces si au fost realizate lucrari pentru asigurarea protectiei si pazei obiectivelor amplasate pe traseul Casetei.

**(3) Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in perioada 17.11.2011 – 16.11.2012**
**Informatii prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A.**

In cadrul Raportului Anual pentru anul 12 de concesiune,transmis de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. prin adresa nr. 1002385 / 16.01.2013, au fost prezentate informatii referitoare la lucrarile realizate in cursul anului 2012 la Caseta.

Conform celor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., in cursul anului 2012 au fost executate urmatoarele lucrari la Caseta de Ape Uzate:

*- inspectii video pe colectoare, Caseta si dren*
*- curatarea a 6000 ml colectoare pentru evacuarea deposit si eliminarea a 45 praguri*
*- curatarea a 22 accese pe Caseta*
*- 8.915 prelevari de probe de apa uzata*
*- masuratori topo pentru camine pe colectoare, accese pe Caseta si pe dren*
*- realizarea descarcarii Casetei in capatul aval (raul Dambovita), urmand ca echiparea cu stavile, batardouri si gratare sa se faca in anul 2013*
*- realizarea unei descarcari suplimentare a Casetei in amonte de intrarea in SEAU Glina, pentru punerea la uscat a Casetei si a camerelor de racord, in scopul indepartarii blocajelor 26 si 27 si montarea echipamentelor de manevra la cele 3 camere de racord*
*- reabilitarea accesului 14 la Caseta, situate aval de pe planseul Piata Unirii si realizarea unui nou accesamonte de descarcarea colectorului Cosbuc, in Parcul Unirii, ambele pentru a permite eliminarea blocajelor de sub planseu*
*- echiparea cu senzori de nivel, debit si calitate a Casetei si marile colectoare*
*- imbunatatirea capacitatii de transport a Casetei prin: lucrari de eliminare a legaturilor clandestine (pentru limitarea debitelor de dilutie), lucrari de eliminare a blocajelor majore (evacuarea a cca. 620 mc beton sic ca. 2000 mc alte materiale), lucrari de eliminare a blocajelor pe racordurile colectoarelor la Caseta (evacuarea a cca. 50 mc beton si cca. 80 mc alte materiale)*

**Verificari si evaluare AMRSP**

In perioadele martie, august si septembrie 2012, au fost efectuate verificari sistematice ale registrelor Concesionarului. Au fost efectuate verificari ale registrului baza de date si ale valorilor debitelor in semicaseta 1, 2, 3, precum si ale valorilor debitului tranzitat prin Caseta la diferite ore.

**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 Aditional 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:

Qmaxim B-B = 45,00 mc/s x 0,95 = 42,75 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 mc/ s) s-a obtinut pe baza debitelor maxime transportate in regim de curgere cu nivel liber avand sectiunea umpluta aproape complet in orice punct al tronsonului respectiv.

| Numar deversari | Numar deversari la Q > 42,75 mc/s | Numar deversari la Q < 42,75 mc/s | NSB respectat (da/ nu) |
|---|---|---|---|
| **1** | **2** | **3** | **4** |
| 50 | 50 | 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) prevederi contractuale 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.<br>$NSC1 = \frac{\text{numarul de bransamente contorizate}}{\text{numarul total de bransamente}} x100$<br>Valoarea rezultata se compara cu Standard Obiectiv. Daca este mai mare sau egala, 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 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** | - Evaluarea Initiala 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).<br>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.<br>- Continuarea Conformitatii se face, pe toata durata concesiunii, la intervale de 12 luni numai daca s-a realizat conformitatea initiala. Datele folosite pentru evaluarea continuarii conformitatii vor fi cele obtinute in perioada de 12 luni 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.<br>**Autoritatea de Reglementare Tehnica** verifica inregistrarile din bazele de date ale tuturor categorii 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 (Retele 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 punele 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 incadrul 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 – 2012)**

| 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)<br>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".* |
| **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.<br>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.<br>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.<br>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 *„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."* |
| **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.<br>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 Aditional nr. 6 la Contractul de Concesiune. Actul Aditional 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 „Clienti contorizati ca procentaj din total" 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<br>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 %** |
| **2011** | **Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 23 / 26.10.2011** 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<br>Avand in vedere 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 **99,99 %** |
| **2012** | **Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 30 / 26.10.2012** 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<br>Avand in vedere 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 **99,99 %** |

## 3. Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu C1 (30.05.2012 - 30.05.2013)

Pentru perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii (**28.09.2011 ÷ 27.09.2012**) dar si pentru perioada aferenta anului 12 de concesiune (**17.11.2011 ÷ 16.11.2012**) au fost verificate documentele transmise de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., atat in format electronic cat si pe suport hartie.

Informatiile prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. 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 precum si date de identificare pentru fiecare client deservit.

De asemenea, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. 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 S.C. Apa Nova Bucuresti S.A..

Verificarile efectuate de AMRSP au urmarit respectarea prevederilor CC, a legislatiei de referinta a Concesiunii, precum si ale HCGMB nr.69/2006 si HCGMB nr.55/2009.

De asemenea, AMRSP a verificat respectarea de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a procentului de bransamente contorizate raportat la numarul total al acestora.

### A. Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C1 pentru perioada 28.09.2011 ÷ 27.09.2012

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

Informatiile transmise de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C1 (nr.10061347/08.10.2012) sunt urmatoarele:

| | |
|---|---|
| numarul total de bransamente | **120.863** |
| numarul de bransamente contorizate | **117.931** |
| numarul de bransamente propuse ca Excluderi Admisibile de tipul EA1 (bransamente inchise) | **2882** |
| numarul de bransamente propuse ca Excluderi Admisibile de tipul EA4.2 (bransamente comune) | **38** |
| Nivel de Serviciu realizat | **99,99%** |
| Conformitate (conform Contractului de Concesiune) | **99%** |

**Verificari si evaluare AMRSP**

Verificarile efectuate de AMRSP au urmarit respectarea de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a procentului de bransamente contorizate raportat la numarul total al acestora (incluzand bransamentele contorizate, necontorizate si cele ce deservesc mai multi utilizatori).

In urma verificarilor efectuate, s-au constatat urmatoarele:

- fata de anii anteriori, bransamentele ce deservesc 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 inainte de perioada de evaluare;
- S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a evidentiat 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.
- informatiile prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. 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 adresa, client si serie de contor.
- 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. Restul bransamentele comune, care se incadreaza in prevederile art.5 al HCGMB nr.55/2009, incluse in baza de date la categoria EA, se refera la bransamentele care pot fi solutionate dupa adoptarea unei noi Hotarari a CGMB.

**Excluderi Admisibile**

Contractul de Concesiune nu prevede Excluderi Admisibile pentru pentru NS C1.

In baza prevederilor art.5 al HCGMB nr.55/2009, ANB a propus un numar total de **38** de EA, de tipul **EA4.2** – bransamente comune, precum si un numar de **2882** de tipul **EA1** – bransamente inchise.

Propunerile de EA formulate de ANB au fost aprobate (dupa efectuarea verificarilor corespunzatroare) de AMRSP, avand in vedere urmatoarele:

- cele **38** de excluderi propuse de tipul **EA4.2** - *deservesc 2 sau mai multi utilizatori ce apartin unui imobil, incadrandu-se astfel in prevederile HCGMB nr.55/2009*
- cele **2882** de excluderi propuse de tipul **EA1** – bransamente inchise - *inchiderile s-au efectuat la cererea utilizatorului sau in urma refuzului repetat de plata a facturilor*

**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:

Rezultatul evaluarii NS C1, tinand seama de verificarile efectuate, precum si de specificatiile de mai sus, este urmatorul:

$$NSC1 = \frac{117931}{120863 - (38 + 2882)} x100 = 99{,}99\%$$

si arata faptul ca S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. si-a respectat obligatiile contractuale in ceea ce priveste indeplinirea conformitatii.

Continuarea Conformitatii Nivelului de Serviciu C1 a fost certificata prin Decizia Consiliului Executiv nr. 30/26.10.2012.

**B. Raportul anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru perioada 17.11.2011 ÷ 16.11.2012**

Raportul anual pentru anul 12 de concesiune transmis de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. prin adresa nr. 10002385/16.01.2013, evalueaza datele referitoare la NS C1 pentru perioada 17.11.2011 – 16.11.2012.

In anul 12 de concesiune, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a raportat o valoare a realizarii Nivelului de Serviciu C1 de **99,99%,** care reprezinta evaluarea pentru o perioada de 12 luni (17.11.2011 ÷16.11.2012), dar pentru numarul de bransamente inregistrat de la inceputul Concesiunii si pana la momentul evaluarii. Aceasta evaluare a fost facuta tinand seama si de Decizia Expertului Tehnic din 12.10.2008 cu privire la modalitatea de evaluare a NS A8.

Informatiile din Raportul Anual sunt urmatoarele:

| | |
|---|---|
| numarul total de bransamente ale clientilor | **121906** |
| numarul de bransamente contorizate ale clientilor | **118687** |
| Numar de EA 4.2 – bransamente comune aprobate ca EA | **37** |
| numar de EA1 - bransamente inchise aprobate ca EA | **3172** |
| total solicitari EA | **3209** |
| Conformitate (conform Contractului de Concesiune) | **99%** |

Pentru anul 12 de concesiune dupa evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual, s-a constatat realizarea unei conformitati de 99,99 % pentru NS C1, ce este peste valoarea de 99% a Nivelului Standard Obiectiv, concluzionand astfel ca S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. si-a indeplinit obligatiile contractuale.

Comparativ cu informatiile inregistrate la sfarsitul anului 11 de concesiune, la sfarsitul anului 12 contractual se constata o crestere a numarului de bransamente cu **2,5%** (118951 - 2011; 121906 - 2012)

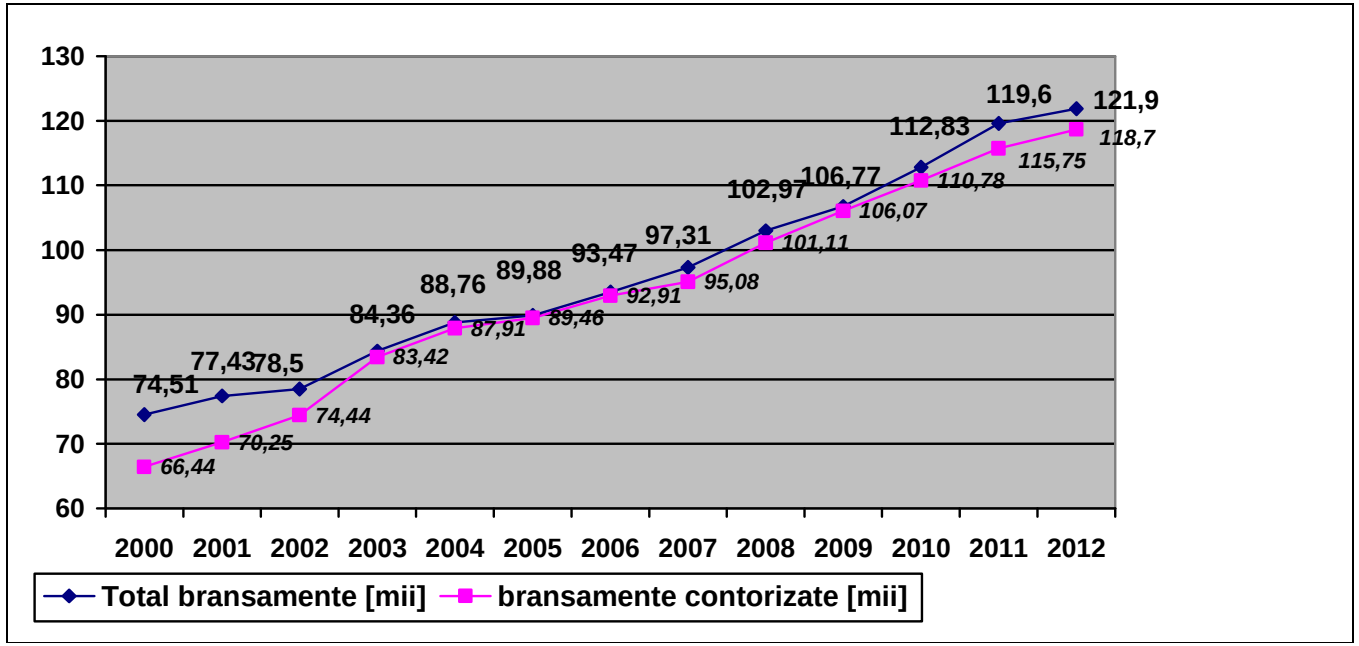
La sfarsitul anului 12 de concesiune, se constata o crestere a numarului de bransamente cu **2,5%**,

De asemenea, se remarca faptul ca numarul de Excuderi Admisibile de tipul EA4.2 – Bransamente comune din anul 2012 a fost mai mic cu 2 fata de cel inregistrat in anul 2011.

**III. Evolutia Nivelului de Serviciu C1**
**Evolutia numarului de bransamente**

| An Concesiune | 2000 | 2001 | 2002 | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Total Bransamente | 74571 | 77434 | 78490 | 84360 | 88757 | 89878 | 93471 | 97314 | 102967 | 106776 | 112834 | 118591 | 121906 |
| Bransamente contorizate | 66443 | 70248 | 74443 | 83415 | 87913 | 89462 | 92914 | 95078 | 101123 | 105067 | 110786 | 115754 | 118687 |
| Bransamente necontorizate | 8120 | 7186 | 4047 | 945 | 844 | 416 | 557 | 2236 | 1844 | 1709 | 2048 | 2837 | 3319 |

***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 reteaua de apa si racorduri la canalizare**

**I. PREVEDERI CONTRACTUALE**

**(a) initiale:**

| | |
|---|---|
| **Definitie** | timpul pentru a furniza noi bransamente la conducte de apa potabila si/sau racorduri de canalizare. |
| **Formula de calcul** | stabilita pentru fiecare optiune a clientului este:<br>- *pentru bransamente apa si/sau racorduri canal la care s-a solicitat proiectarea in maxim 3 saptamani de la cerere*<br>$$NS\,C2 = \frac{\text{Nr. proiecte realizate in maxim 3 sapt}}{\text{Nr. total de solicitari de proiecte}} x100$$<br>- *pentru bransamente apa si/sau racorduri canal executate in varianta "integral Concesionar"*<br>$$NS\,C2 = \frac{\text{Nr. lucrari executate in maxim 3 luni}}{\text{Nr. total de lucrari executate de ANB - EA}} x100$$<br>- *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*<br>$$NS\,C2 = \frac{\text{Nr. receptii efectuate in maxim 1 sapt}}{\text{Nr. total de solicitari de receptii}} x100$$<br>Valoarea rezultata se compara cu Standardul Obiectiv. Daca este mai mare sau egala, 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.<br>Termenul Limita de Conformitate la care s-a realizat conformitatea initiala a fost 17.08.2004, intrucat au existat mai multe respingeri ale Autoritatii de Reglementare Tehnica. Perioadele de evaluare a continuarii conformitatii fiind intre 28 iunie anul anterior si 27 iunie anul de raportare a fiecarui an. |
| **Perioada de Evaluare** | - <u>Evaluarea Initiala</u> trebuia efectuata pe o perioada de 3 luni incepand cu 27.06.2003 si pana la data de 26.09.2003. Conform Contractului de Concesiune (art.1.2 Anexa III – Caietul de Sarcini), pentru solicitari de realizare a bransamentelor si/sau racordurilor inregistrate cu 3 luni inainte de perioada de solutionare, adica 27.03.2003 – 26.06.2003. Pe baza datelor inregistrate, Concesionarul trebuia 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. Datorita faptului ca nu s-a realizat conformitatea initiala decat dupa mai multe evaluari, pentru Evaluarea Continuarii Conformitatii se iau in calcul toate cererile potentialilor utilizatorilor privind timpul de realizare de noi bransamente de apa si/sau racorduri canalizare inregistrate in perioada 28.03 – 27.03 a anului de raportare si rezolvate in Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii 28.06 – 27.06 a anului de raportare.<br>- <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** | Informatiile referitoare la solicitarile de bransamente si racoduri. Se inspecteaza 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.<br>Inregistrarile 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 Consiliului Executiv al ARBAC nr.23/2004.<br>**Autoritatea de Reglementare Tehnica** analizeaza rapoartele S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. si verifica inregistrarile 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, efecuand apoi evaluarea NS C2. |
| **Excluderi Admisibile** | Contractul de Concesiune prevede o serie de Excluderi Admisibile:<br>*„O cerere pentru bransament/racord nu va fi luata in consideratie pentru acest Nivel de Serviciu decat:*<br>*In cazul bransamentelor de apa potabila:*<br>*- exista o conducta de apa pana la 50 m de limita gospodariei;*<br>*- sistemul de apa potabila are capacitate disponibila; sau in cazul racordurilor de canalizare;*<br>*- exista un colector de canalizare pana la 50 m de limita gospodariei;*<br>*- sistemul de canalizare are capacitate disponibila;*<br>*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:*<br>*- ar trebui sa treaca pe un teren apartinand unei terte parti si permisiunea nu este obtinuta;*<br>*- ar trebui sa treaca printr-un drum foarte aglomerat si nu se poate realiza inchiderea drumului in cadrul de timp solicitat;*<br>*- ar trebui sa treaca pe sub o linie de tramvai;*<br>*- ar trebui sa treaca pe sub alte retele importante de serviciu si devierea acestora ar fi necesara;*<br>*- 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:<br>- **99 %** din cazuri de executie a bransamentului rezolvate in maxim 3 luni de la cerere, intreaga activitate fiind desfasurata de catre Concesionar;<br>- **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).<br>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** | Aprobat prin **Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 18/20.11.2002**, la urmatoarele valori:<br>- **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;<br>- **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;<br>- **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. |

**(2) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu C2 (30.05.2003 – 30.05.2012)**

| 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<br>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:<br>- Procentul de conformitate realizat la Nivelul de Serviciu C2 este de **15 %**, fata de prevederea contractuala de **99%**<br>- 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 excluderi totale, fiind in fapt excluderi partiale, iar Excluderile 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<br>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<br>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<br>- Conformitatea realizata:<br>- bransamente apa si / sau racorduri canal executate in varianta "integral ANB":**100 %**, fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de **99%**<br>- bransamente apa si / sau racorduri canal solicitate a fi executate cu terti:<br>- proiectare bransamente apa si / sau racorduri canal: **100 %**, fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de **99%**<br>- 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)<br>Conformitatea realizata:<br>- 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%** ;<br>- Furnizarea de servicii de proiectare in 3 saptamani de la primirea cererii: **100%** din totalul celor **366** cereri;<br>- 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<br>Conformitatea realizata:<br>- 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%** ;<br>- Furnizarea de servicii de proiectare in 3 saptamani de la primirea cererii: **100%** din totalul celor **440** cereri;<br>- 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<br>Conformitatea realizata:<br>- 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%**<br>- Furnizarea de servicii de proiectare in 3 saptamani de la primirea cererii: **100%** din totalul celor **618** cereri<br>- 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<br>Consiliul Executiv al ARBAC a decis certificarea conformitatii Nivelului de Serviciu C2 – Timpul de realizare de noi bransamente si/sau racorduri.<br>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<br>Consiliul Executiv al ARBAC a decis certificarea conformitatii Nivelului de Serviciu C2 – Timpul de realizare de noi bransamente si/sau racorduri.<br>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<br>Consiliul Executiv al AMRSP a decis certificarea conformitatii Nivelului de Serviciu C2 – Timpul de realizare de noi bransamente si/sau racorduri<br>Conformitatea realizata: **100 %,** fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de **99%** |
| **2011** | **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<br>Consiliul Executiv al AMRSP a decis certificarea conformitatii Nivelului de Serviciu C2 – Timpul de realizare de noi bransamente si/sau racorduri<br>Conformitatea realizata: **100 %,** fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de **99%** |
| **2012** | **Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 8 / 20.07.2012 -** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C2 – Timpul de realizare de noi bransamente apa si/ sau racorduri canal<br>Consiliul Executiv al AMRSP a decis certificarea conformitatii Nivelului de Serviciu C2 – Timpul de realizare de noi bransamente si/sau racorduri<br>Conformitatea realizata: **100 %,** fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de **99%** |

**(3) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu C2 (30.05.2012 - 30.05.2013)**

Atat pentru perioada de evaluare a conformitatii (**28.06.2011 ÷ 27.06.2012**) cat si pentru perioada aferenta anului 12 contractual (**17.11.2011-16.11.2012**), a fost verificata corespondenta incadrarii informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in reglementarile emise de Autoritatea de Reglementare Tehnica a Concesiunii:

*- Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 23/4.08.2003 – privind aprobarea formatului inregistrarilor bazei de date pentru indicatorul C2 - Timpul de realizare de noi bransamente la conducte de apa potabila sau racorduri la canalizare*

*- Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 41 / 19.11.2003 - Privind aprobarea formatului tabelului rezumativ pentru indicatorul C2 – Timpul de realizare de noi bransamente si / sau racorduri*

Informatiile continute in baza de date si in tabelul rezumativ, pentru cele doua perioade (ECC si anul 12 contractual) au permis o evaluare obiectiva a NS C2.

Au fost luate in considerare informatiile din cadrul Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii pentru perioada 28.06.2011 ÷ 27.06.2012 si cele din Raportul anual pentru perioada 17.11.2011 – 16.11.2012.

In cadrul evaluarii s-a tinut seama de informatiile obtinute de reprezentantul AMRSP in urma inspectiilor efectuate la sediul S.C. Apa Nova Bucuresti S.A..

S-au verificat prin sondaj o serie de inregistrari ale solicitarilor de noi bransamente si/sau racorduri, urmarindu-se corecta inregistrare a documentelor

**A. Evaluarea Continuarii Conformitatii (ECC) Nivelului de Serviciu C2 pentru perioada 28.06.2011 ÷ 27.06.2012**

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

Informatiile transmise de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului ECC (nr.10037896/04.07.2012) sunt urmatoarele:

| Tipul solicitarii | | Nr. total solicitari | Excluderi Admisibile | Interval de timp | NS realizat [%] | NSO [%] |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Executie bransament si/sau racord cu ANB | | 40 | 13 | < 3 luni | 100 | 99 |
| Executie bransament si/sau racord cu terti | Proiectare bransament si/sau racord ce catre ANB | 199 | 0 | ≤ 3 saptamani | 100 | 99 |
| | Receptie bransament si/sau racord de catre ANB | 67 | 0 | ≤ 1 saptamana | 100 | 99 |

Raportul S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru perioada de evaluare **28.06.2011 ÷ 27.06.2012**, contine informatii sub forma unui tabelul rezumativ, precum si o baza de date in format electronic.
Din analiza tabelul rezumativ, se constata urmatoarele:
- nr. total de solicitari de realizare de bransamente si racorduri: **239**, din care:
- **40** de cazuri in care potentialul client a optat si pentru realizarea efectiva a lucrarilor de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A.;
- **199** cazuri in care (dupa realizarea proiectelor de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A.) potentialul client a optat initial pentru realizarea efectiva a lucrarilor de catre terte persoane (persoane juridice abilitate pentru acest gen de lucrari).
- pentru **67** cazuri s-a realizat si receptia lucrilor

**Verificari si evaluare AMRSP**
Pentru Evaluarea Continuarii Conformitatii NS C2, au fost selectate aleator din baza de date transmisa de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., cu scrisoarea nr.10037896/04.07.2012, un numar de **23** de dosare naveta, solicitatandu-se S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. copii ale acestora. Dosarele au fost verificate si discutate la sediul S.C. Apa Nova Bucuresti S.A..
Verificarea acestora s-a realizat pentru urmatoarele categorii:
*(i) <u>executia lucrarii cu S.C. Apa Nova Bucuresti S.A.:</u>*
- au fost verificate 5 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.
*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.*
In urma verificarii, nu s-au constatat neconcordante intre datele raportate si documentele existente in dosare.

*(ii) <u>solicitari de receptie</u>:*
- au fost verificate 7 Dosare Naveta, solicitandu-se copii ale cererilor de aviz tehnic si de realizare a proiectelor, precum si ale solicitarilor 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 S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru realizare lucrari de executie a bransamentelor de apa si a racordurilor de canalizare.*
Din totalul de **199** solicitari de realizare a proiectelor, pentru **121** din cazuri nu s-a solicitat executia lucrarilor, iar pentru **78** dintre cazuri s-a solicitat executia lucrarilor cu terti. Dintre acestea pentru **67** dintre cazuri s-a solicitat de catre clienti receptia lucrarilor de bransamente apa si racorduri canal in cel mult o saptamana ( 5 zile lucratoare) de la solicitarea receptiei de catre client, iar pentru **11** cazuri nu s-a solicitat receptie.
*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 neconcordante intre datele raportate si documentele existente in dosare.

*(iii) <u>proiecte pentru care nu s-a mai solicitat executia</u>:*
- au fost verificate 7 Dosare Naveta, solicitandu-se copii ale cererilor de aviz tehnic si de realizare a proiectului, precum si ale adresei de instiintare catre petent prin care se aduce la cunostinta ca proiectul este finalizat. Toate documentele suplimentare au fost solicitate S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. prin adresa nr. 535 / 5.07.2012, iar verificarea acestor dosare s-a realizat in 12.07.2011 si 17.07.2011.
*Pentru aceasta categorie se monitorizeaza perioada de realizare a proiectelor in maxim 15 zile de la*

*solicitare.*
Nu s-au constatat neconcordante intre datele raportate si documentele existente in dosare.
Din verificarea celor **199** 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 15 zile calendaristice, valoare aflata la limita prevederilor Contractului de Concesiune.
S-au verificat de asemenea si cele **20** de cazuri (**7** solicitare de realizare a lucrilor cu S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. dar pentru care nu s-a obtinut Autorizatia de Construire si **13** cazuri la care s-a optat pentru executia cu terti, dar nu s-a solicitat receptie), care au fost reportate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in perioada urmatoare evaluarii anterioare.
S-a constatat ca numai pentru **1** caz Autorizatia de Construire s-a obtinut mai tarziu iar pentru **5** cazuri nu s-a primit solicitare de receptie. Toate celelalte cazuri in care fie s-a optat pentru executia cu S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. sau s-au solicitat receptii in urma executiilor cu terti, se incadreaza in prevederile Contractului de Concesiune.

**Excluderi Admisibile**
S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a solicitat AMRSP aprobarea unui numar de **13** cazuri de Excluderi Admisibile:
- **8** cazuri **EA cod C2-EA1** (Autorizatia de Construire nu a fost eliberata)
- **3** cazuri **cod EA C2- EA14** (clientul a renuntat la proiect)
- **2** cazuri cod **EA C2-EA14** (clientul a solicitat amanarea executiei) (executia caminului in regie proprie, nepredarea amplasamentului)

Din analiza celor **8** cazuri de EA **cod C2-EA1**, s-au constatat urmatoarele:
- toate cazurile sunt solicitate datorita faptului ca autorizatia de construire nu a fost eliberata. Cum neobtinerea Autorizatiei de Construire nu s-au datorat vreunei deficiente a S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. (*S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a depus documentatia si a platit taxa fara sa existe raspuns din partea autoritatilor locale*), AMRSP a considerat ca aceste cazuri constituie evenimente independente de vointa ANB, drept pentru care a aprobat excluderea perioadei pana la implinirea celor 3 luni care ar fi dovedit finalizarea lucrarii la perioada prevazuta de Contractul de Concesiune.

Din analiza celor **5** cazuri de **EA cod C2- EA14**, s-au constatat urmatoarele:
- pentru cele 5 cazuri de **EA cod C2- EA14** (3 cazuri datorate renuntarii executiei si 2 cazuri datorita solicitarilor de amanare), au fost verificate documentele justificative, drept pentru care AMRSP a aprobat excluderea totala de la evaluare, nefiind de asemenea 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:
**-** <u>pentru bransamente apa si/sau racorduri canal la care s-a solicitat proiectarea</u> in maxim 3 saptamani de la cerere s-au realizat 239 proiecte din totalul de 239, conformitatea fiind astfel de **100%**, fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de 99%;

$$\text{Conformitate NS C2} = \frac{\text{Nr. proiecte realizate in maxim 3 sapt}}{\text{Nr. total de solicitari de proiecte}} x100 = \frac{239}{239} x100 = 100\%$$

**-** <u>pentru bransamente apa si/sau racorduri canal executate in varianta "integral ANB"</u>, in mai putin de 3 luni de la solicitare s-au realizat efectiv 27 de cazuri din cele 40 de cazuri care au avut initial solicitari, iar cele 13 care au ramas au fost aprobate ca EA, conformitatea fiind de **100%**, fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de 99%;

$$\text{Conformitate NS C2} = \frac{\text{Nr. lucrari realizate in maxim 3 luni}}{\text{Nr. total de lucrari executate de ANB - EA}} x100 = \frac{27}{40 - 13} x100 = 100\%$$

**-** <u>pentru bransamente de apa si/sau racorduri canal pentru care s-a solicitat receptionarea lucrarilor de catre ANB</u> in cel mult 7 zile de la solicitare: s-au realizat 67 receptii la termen din totalul de 78 de contracte de executie si de consultanta semnate de catre clientii care au optat pentru executia lucrilor cu terti, conformitatea fiind de **100%**, fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de 99%.

$$\text{Conformitate NS C2} = \frac{\text{Nr. receptii efectuate in maxim 1 sapt}}{\text{Nr. total de solicitari de receptii}} x100 = \frac{67}{67} x100 = 100\%$$

Rezultatul arata ca S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. si-a respectat obligatiile contractuale in ceea ce priveste indeplinirea conformitatii, fapt ce a fost certificat de Consiliul Executiv al AMRSP prin Decizia nr. 8/20.07.2012.

**B. Raport anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru perioada 17.11.2011 ÷ 16.11.2012**

Informatiile transmise de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., in cadrul tabelului rezumativ al Raportului pentru anul 2012, sunt urmatoarele:

| Tipul solicitarii | | Nr. total solicitari | Excluderi Admisibile | Interval de timp | NS realizat [%] | NSO [%] |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Executie bransament si/sau racord cu ANB | | 47 | 26 | < 3 luni | 100 | 99 |
| Executie bransament si/sau racord cu terti | Proiectare bransament si/sau racord ce catre ANB | 140 | 0 | ≤ 3 saptamani | 100 | 99 |
| | Receptie bransament si/sau racord de catre ANB | 54 | 0 | ≤ 1 saptamana | 100 | 99 |

Verificarile au aratat ca informatiile prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. sunt conform cu formatele aprobate de Autoritatea de Reglementare, fiind in aceeasi structura cu informatiile transmise in perioada de evaluare a continuarii conformitatii.

Dupa analizarea informatiilor raportate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul raportului pentru anul 12 de Concesiune, s-au constatat urmatoarele:

- au fost realizate **187** proiecte de noi bransamente de apa si/sau racorduri de canal in maxim 3 saptamani de la solicitare, din care:
- pentru un numar de **47** s-a optat pentru executie de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., dintre care 21 de proiecte s-au executat efectiv in maxim 3 luni, iar alte 26 de solicitari au fost incluse in categoria Excluderilor admisibile (existand documente corespunzatoare in acest sens).
- pentru un numar de **57** de proiecte s-a solicitat executia lucrarilor cu terti, iar pentru **54** lucrari s-a efectuat receptia – in maxim 1 saptamana de la solicitare.

Respectand aceeasi procedura ca si cea efectuata de la evaluarea pentru Continuarea Conformitatii, AMRSP a constatat ca:

Pentru anul 12 de concesiune dupa evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual, a rezultat ca s-a obtinut o valoarea de **100%** pentru NS C2, atat pentru lucrarile executate integral de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. cat si pentru cele executate de terti si receptionate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., ce este peste valoarea de 99% a Nivelului Standard Obiectiv, concluzionand astfel ca S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. si-a indeplinit obligatiile contractuale.

**III. Evolutia Nivelului de Serviciu C2**

| An contractual | Tip solicitare | | Valoare numerica |
|---|---|---|---|
| 2004 | Total solicitari | | 747 |
| | Executie br/ rac integral ANB < 3 luni | | 544 |
| | Executie br / rac cu terti | Proiect < 3 sapt | 203 |
| | | Receptie < 7 zile | 30 |

| An contractual | Tip solicitare | | Valoare numerica |
|---|---|---|---|
| 2005 | Total solicitari | | 696 |
| | Executie br/ rac integral ANB < 3 luni | | 284 |
| | Executie br / rac cu terti | Proiect < 3 sapt | 361 |
| | | Receptie < 7 zile | 87 |

| An contractual | Tip solicitare | Valoare numerica |
|---|---|---|
| 2006 | Total solicitari | 639 |
| | Executie br/ rac integral ANB < 3 luni | 103 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | Executie br /rac cu terti | Proiect < 3 sapt | 527 |
| | | Receptie < 7 zile | 180 |

| An contractual | Tip solicitare | | Valoare numerica |
|---|---|---|---|
| 2007 | Total solicitari | | 663 |
| | Executie br/ rac integral ANB < 3 luni | | 32 |
| | Executie br / rac cu terti | Proiect < 3 sapt | 618 |
| | | Receptie < 7 zile | 236 |

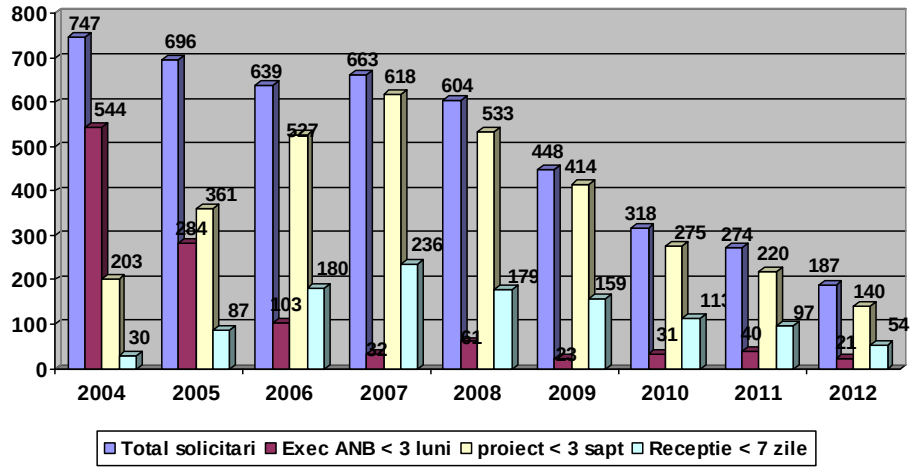
| An contractual | Tip solicitare | | Valoare numerica |
|---|---|---|---|
| 2008 | Total solicitari | | 604 |
| | Executie br/ rac integral ANB < 3 luni | | 61 |
| | Executie br/rac cu terti | Proiect < 3 sapt | 533 |
| | | Receptie < 7 zile | 179 |

| An contractual | Tip solicitare | | Valoare numerica |
|---|---|---|---|
| 2009 | Total solicitari | | 448 |
| | Executie br/rac integral ANB < 3 luni | | 23 |
| | Executie br/rac cu terti | Proiect < 3 sapt | 414 |
| | | Receptie < 7 zile | 159 |

| An contractual | Tip solicitare | | Valoare numerica |
|---|---|---|---|
| 2010 | Total solicitari | | 318 |
| | Executie br/ rac integral ANB < 3 luni | | 31 |
| | Executie br/rac cu terti | Proiect < 3 sapt | 275 |
| | | Receptie < 7 zile | 113 |

| An contractual | Tip solicitare | | Valoare numerica |
|---|---|---|---|
| 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 |

| An contractual | Tip solicitare | | Valoare numerica |
|---|---|---|---|
| 2012 | Total solicitari | | 187 |
| | Executie br/rac integral ANB < 3 luni | | 21 |
| | Executie br/rac cu terti | Proiect < 3 sapt | 140 |
| | | Receptie < 7 zile | 54 |



**NIVELUL DE SERVICIU C3 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea**

**I. PREVEDERI CONTRACTUALE**

| | |
|---|---|
| **Definitie** | Timpul pentru analizarea 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.<br>$$NSC3 = \frac{\text{Numarul total de intrebari tratate } \leq 5 \text{ zile}}{\text{Numarul total de intrabari privind facturarea}} x100$$<br>Valoarea rezultata se compara cu Standardul Obiectiv. Daca este mai mare sau egala, 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** | - Evaluarea Initiala 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.<br>- Continuarea Conformitatii se face, pe toata durata concesiunii, la intervale de 12 luni numai daca s-a realizat conformitatea initiala. Datele folosite pentru evaluarea continuarii conformitatii vor fi cele obtinute in perioada de 12 luni ce incepe in ziua urmatoare a ultimei zile a perioadei de evaluare. Predarea raportului de catre Concesionar si emiterea scrisorii de catre Autoritate se fac respectand aceleasi 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.<br>Inregistrarile din baza de date se tin de Concesionar in conformitate cu formatul aprobat de Consiliul Executiv al 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 CE ARBAC nr. 24/2004.<br>**- 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, efecuand 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 trebuiesc 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:<br>- **30%** din raspunsuri expediate prin posta in mai putin de **5 zile;**<br>- **70%** din raspunsuri expediate prin posta in mai mult de **5 zile;** |

**(2) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu C3 (2003 – 2012)**

| 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 %** |
| **2011** | **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. Conformitatea certificata de AMRSP: **100 %** |
| **2012** | **Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 31/26.10.2012** 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 (30.05.2012 – 30.05.2013)**

Atat pentru perioada de evaluare a conformitatii (**28.09.2011 ÷ 27.09.2012**) cat si pentru perioada aferenta anului 12 contractual (**17.11.2011-16.11.2012**), a fost verificata corespondenta incadrarii informatiilor prezentate in reglementarile emise de Autoritatea de Reglementare Tehnica a Concesiunii:

*- Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 24/4.08.2003 – privind aprobarea formatului inregistrarilor bazei de date pentru indicatorul C3 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea*

*- Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 24 / 25.03.2003 - Privind aprobarea formatului tabelului*

*rezumativ pentru indicatorul C3 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea*
Informatiile continute in baza de date si in tabelul rezumativ, pentru cele doua perioade (ECC si anul 12 contractual) au permis o evaluare obiectiva a NS C3.
Au fost luate in considerare informatiile din cadrul Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii pentru perioada 28.09.2011 ÷ 27.09.2012 si cele din Raportul Anual pentru perioada 17.11.2011 – 16.11.2012.
In cadrul evaluarii s-a tinut seama de informatiile obtinute de reprezentantul AMRSP in urma inspectiilor efectuate la sediul S.C. Apa Nova Bucuresti S.A.
S-au verificat prin sondaj o serie de inregistrari ale solicitarilor de informatii privind facturarea.
Verificarile au fost facute pentru:
- identificarea motivului solicitarii de informatii ale clientilor si incadrarea acestora in baza de date ANB;
- data la care a fost trimis raspunsul clientului, razultand astfel durata de raspuns;
- raspunsurile date clientilor pentru a constata daca respectivele solicitari se incadreaza in cerintele impuse prin Contractul de Concesiune.
In ceea ce priveste informatiile pe suport electronic din baza de date, AMRSP a constatat ca in cadrul acestor inregistrari se regasesc toate informatiile necesare identificarii naturii problemei precum si durata de solutionare.

**A. Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C3 pentru perioada 28.09.2011 ÷ 27.09.2012**

**Informatii prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A.**
Informatiile transmise de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului ECC (nr.10061347/08.10.2012) sunt urmatoarele:

| | |
|---|---|
| Numarul total de intrabari privind facturarea | **323** |
| Numarul total de intrebari tratate ≤ 3 zile | **291** |
| Numarul total de intrebari tratate intre 3 ÷ 5 zile | **32** |
| Numarul total de intrebari tratate intre ≤ 5 zile | **323** |
| Numarul total de intrebari tratate intre 5 ÷ 10 zile | **0** |
| Nivel de Serviciu realizat | **100%** |
| Nivel Standard Obiectiv prevazut de CC. | **90%** |

**Verificari si evaluare AMRSP**
Din baza de date transmisa de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. , s-au selectat aleator cateva inregistrari care s-au verificat la Directia Dispecerat si Monitorizare din cadrul S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., obtinandu-se copii ale documentelor justificative.
In urma verificarii s-au constatat urmatoarele:
- din totalul celor **323** solicitari ale utilizatorilor: **318** s-au referit la intrebari privind soldul existent (majoritatea solicitarilor venind din partea societatilor comerciale), **2** solicitari au fost pentru valoarea facturata/servicii/penalizari, **1** solicitare a fost legata de tarif, **1** solicitare a continut intrebare legata de data emiterii facturii si **1** solicitare a fost referitoare la modalitatea de stabilire a tarifului.
- intrucat pentru toate solicitarile s-au oferit raspunsuri si informatii scrise privind facturarea, toate inregistrarile din baza de date au fost luate in calcul la evaluarea acestui Nivel de Serviciu.
- la verificarea efectuata de AMRSP in baza de date, s-a constatat ca nu au fost inregistrare cazuri cu durata de raspuns 0 zile - atunci cand petentilor li s-a oferit documente scrise de la „biroul clienti" al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A.. la solicitarea acestora.
- pentru nici o solicitare nu s-a depasit perioada de raspuns de maxim 5 zile, pentru care se acorda neconformitati.

## Analiza Excluderilor Admisibile

Contractul de Concesiune nu prevede la Nivelul de Serviciul C3 nici o referire privind Excluderile Admisibile. De asemenea, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. nu a prezentat la AMRSP nici un eveniment care ar fi putut fi inclus in categoria Excluderilor Admisibile asa cum prevede art.1.6 din Caietul de Sarcini, partea a III-a din Contractul de Concesiune.

**Evaluare AMRSP**
Rezultatul evaluarii NS C3, tinand seama de verificarile efectuate, este urmatorul:

$$NSC3 = \frac{\text{Numarul total de intrebari tratate } \leq 5 \text{ zile}}{\text{Numarul total de intrabari privind facturarea}} x100 = \frac{323}{323} x100 = 100\%$$

si arata faptul ca S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. si-a respectat obligatiile contractuale in ceea ce priveste

indeplinirea conformitatii.
Continuarea Conformitatii Nivelului de Serviciu C3 a fost certificata prin Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 31/26.10.2012.

**B. Raportul anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru perioada 17.11.2011 ÷ 16.11.2012**
**Informatii prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A.**
In anul 12 de concesiune valoarea raportata de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a fost de **100%**.
*Datele referitoare la NS C3 pentru anul 12 de concesiune prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual au fost inregistrate pentru o alta perioada de 12 luni (17.11.2011 - 16.11.2012) care difera de perioada de ECC (28.09.2011 ÷ 27.09.2012)* .
Valorile raportate sunt urmatoarele:

| | |
|---|---|
| Numarul total de intrabari privind facturarea | **308** |
| Numarul total de intrebari tratate ≤ 3 zile | **294** |
| Numarul total de intrebari tratate intre 3 ÷ 5 zile | **29** |
| Numarul total de intrebari tratate intre ≤ 5 zile | **308** |
| Numarul total de intrebari tratate intre 5 ÷ 10 zile | **0** |

Valoarea Nivelului de Serviciu realizat de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. este de 100%.

## Verificarile efectuate:

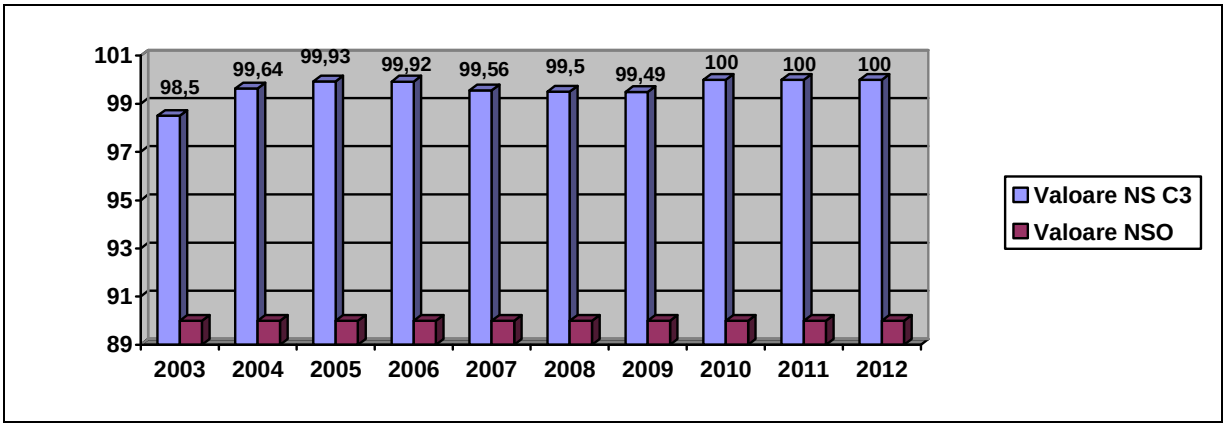
Verificarile efectuate au aratat faptul ca informatiile prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. sunt structurate in conformitate cu formatele aprobate de Autoritatea de Reglementare Tehnica,
Analizarea informatiilor raportate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul raportului pentru anul 12 de Concesiune si verificarea bazei de date au confirmat valoarea NS C3 realizata de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru anul 12 de Concesiune (100 % )

## Excluderi Admisibile:

Pentru Nivelul de Serviciu C3 nu au existat evenimente care sa costituie motive de Exluderi Admisibile

## III. Evolutia Nivelului de Serviciu C3

| | NSO | 17 nov 2004 | 17 Nov 2005 | 17 Nov 2006 | 17 Nov 2007 | 17 Nov 2008 | 17 Nov 2009 | 17 Nov 2010 | 17 nov 2011 | 17 Nov 2012 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Valoare NS C3 | 90% | 99,64% | 99,93% | 99,92% | 99,56% | 99,50% | 99,49% | 100% | 100% | 100% |



## Nivelul de Serviciu C4 - Timp pentru tratarea reclamatiilor scrise

### I. PREVEDERI CONTRACTUALE

| | |
|---|---|
| **Definitie** | Timpul pentru tratarea reclamatiilor 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. $$NSC4 = \frac{\text{Nr. de raspunsuri exped. prin posta in} < 10 \text{ zile}}{\text{Nr. total de reclamatii scrise}} x100$$ |
| **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** | - Evaluarea Initiala 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.<br>- Continuarea Conformitatii se face, pe toata durata concesiunii, la intervale de 12 luni numai daca s-a realizat conformitatea initiala. Datele folosite pentru evaluarea continuarii conformitatii vor fi cele obtinute in perioada de 12 luni ce incepe in ziua urmatoare a ultimei zile a perioadei de evaluare. Predarea raportului de catre Concesionar si emiterea scrisorii de catre Autoritate se fac respectand aceleasi termenele limita de la Evaluarea Initiala |
| **Masurare** | **Concesionarul** inregistreaza toate reclamatiile scrise si intocmeste un registru specific acestui Nivel de Serviciu. |
| **Monitorizare** | **- Concesionarul** inregistreaza si intocmeste un registru detaliat asupra tuturor reclamatiilor scrise inregistrate la SC ANB SA.<br>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.<br>Inregistrarile 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.<br>**- Autoritatea de Reglementare Tehnica** analizeaza rapoartele Concesionarului si verifica inregistrarile din baza de date. Verificarile urmaresc identificarea reclamatiilor scrise primite, natura reclamatiilor si respectarea termenului de raspuns.<br>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:<br>**- 30%** din raspunsuri expediate prin posta in mai putin de **10 zile**<br>**- 70%** din raspunsuri expediate prin posta in mai mult de **10 zile**<br>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 – 2012)**

| 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 reclamatiilor **scrise**<br>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 reclamatiilor scrise<br>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 reclamatiilor scrise<br>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 reclamatiilor scrise<br>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 reclamatiilor scrise<br>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 reclamatiilor scrise<br>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 reclamatiilor scrise<br>Conformitatea certificata de ARBAC: **99,61 %** |
| **2010** | **Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 23 / 26.10.2010** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Contiunarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatiilor scrise<br>Conformitatea certificata de AMRSP: **99,55 %** |
| **2011** | **Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 25/26.10.2011** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Contiunarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatiilor scrise<br>Conformitatea certificata de AMRSP: **99,50 %** |
| **2012** | **Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 32/26.10.2012** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Contiunarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatiilor scrise<br>Conformitatea certificata de AMRSP: **99,53 %** |

**(3) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu C4 (30.05.2012 – 30.05.2013)**

Atat pentru perioada de evaluare a conformitatii (**28.09.2011-27.09.2012**) cat si pentru perioada aferenta anului 12 contractual (**17.11.2011-16.11.2012**), a fost verificata corespondenta incadrarii

informatiilor prezentate in reglementarile emise de Autoritatea de Reglementare Tehnica a Concesiunii:
- *Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 25/2003 - privind aprobarea formatului bazei de date*
- *Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 25/2004 – privind aprobarea formatului inregistrarilor tabelului rezumativ*

Informatiile continute in baza de date si in tabelul rezumativ, pentru cele doua perioade (ECC si anul 12 contractual) au permis o evaluare obiectiva a NS C4.

Au fost luate in calcul toate reclamatiile scrise inregistrate la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cele doua perioade (ECC si anul 12 contractual) tratate pana la sfarsitul perioadei respective.

**A. Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 in perioada 28.09.2011-27.09.2012**

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

In conformitate cu prevederile Contractului de Concesiune, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a predat prin scrisoarea nr. 10061347/08.10.2012, inregistrata la Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice cu nr. 852/08.10.2012, Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii pentru Nivelul de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatiilor scrise, impreuna cu baza de date in format electronic aferenta perioadei de evaluare.

- Au fost luate in calcul toate reclamatiile scrise inregistrate la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in perioada **18.09.2011 – 17.09.2012** tratate pana la sfarsitul perioadei de evaluare.
- In aceasta perioada au fost inregistrate **1065** reclamatii scrise, pe diferite subiecte.
- Formatul inregistrarilor nu este cel aprobat prin Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 25/2003 privind aprobarea tabelului bazei de date.

Aceste informatii sunt continute in baza de date care poate fi verificata, prin sondaj, la sediul S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. si sunt prezentate in cadrul tabelului rezumativ:

| **Total cazuri de reclamatii scrise inregistrate** | **Excluderi Admisibile (EA)** | **Timpul pentru tratarea reclamatiilor scrise (zile lucratoare)** | **NS realizat** | | **NSO** | **Neconformitate cu NSO** |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | **Numeric** | **%** | **%** | **%** |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| 1065 | 0 | ≤ 5 zile | 539 | | | |
| | | 5-10 zile | 521 | | | |
| | | ≤ 10 zile | 1060 | 99.53 | 90 | 0 |
| | | 10-20 zile | 4 | | | |
| | | > 10 zile | 5 | | | |
| | | > 20 zile | 1 | | | |

**Verificari si evaluare AMRSP**

Din verificarile efectuate de AMRSP pentru evaluarea Nivelului de Serviciu C4, s-au constatat urmatoarele:

- Din esantionul de scrisori verificate de AMRSP s-a constatat ca acestea contin - functie de natura problemei reclamate - temeiul legal al solutiei adoptate.
- pentru Evaluarea Continuarii Conformitatii NS C4 – Timp pentru tratarea reclamatiilor scrise s-au luat in calcul urmatoarele date:
  - Total reclamatii scrise inregistrate: **1065 cazuri**;
  - Total reclamatii rezolvate si comunicate in termen de maxim 10 zile lucratoare: **1060 cazuri**;
  - Reclamatii neconforme: **5 cazuri**.

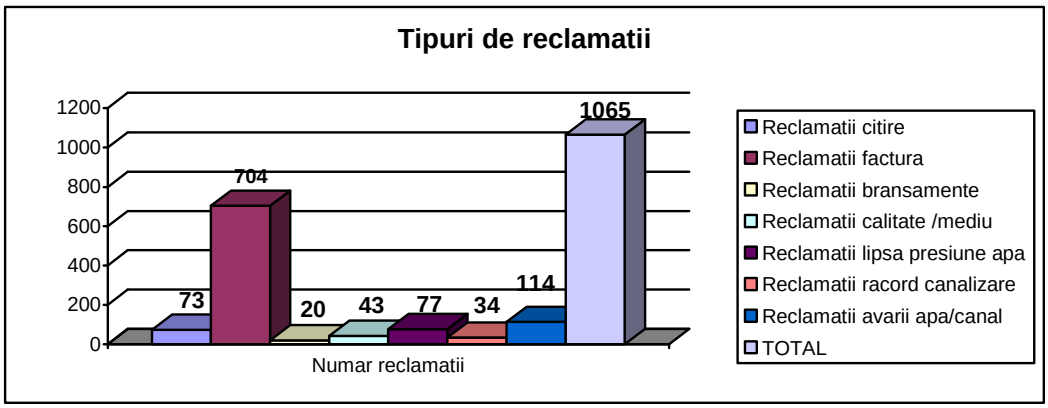
**Excluderi Admisibile**

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

**Evaluare AMRSP**

In urma analizarii bazei de date in format electronic aferente Nivelului de Serviciu C4 (transmisa de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. ), a rezultat urmatoarea clasificare a problemelor reclamate de consumatori la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. :

| Natura problemei reclamate | Numar reclamatii |
|---|---|
| Reclamatii citire | 73 |
| Reclamatii factura | 704 |
| Reclamatii bransamente | 20 |
| Reclamatii calitate /mediu | 43 |
| Reclamatii lipsa presiune apa | 77 |
| Reclamatii racord canalizare | 34 |
| Reclamatii avarii apa/canal | 114 |
| **TOTAL** | **1065** |




Pentru verificarea informatiilor necesare evaluarii continuarii conformitatii Nivelului de Serviciu C4, responsabilul pentru monitorizarea NS C4 din cadrul AMRSP a efectuat mai multe vizite la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. si a solicitat documente specifice cu privire la data rezolvarii pentru esantioane de inregistrari din baza de date.

In baza de date existenta la sediul S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., au fost verificate documentele justificative privind inregistrarile reclamatiilor scrise depuse de petenti. Verificarile efectuate au avut drept scop urmarirea respectarii prevederilor Contractului de Concesiune si a legislatiei de referinta a concesiunii.

In urma analizei Raportului S.C. Apa Nova Bucuresti S.A privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C4, s-a constatat:

- realizarea conformitatii in procent de **99.53 %** reclamatii rezolvate in maxim 10 zile lucratoare, (valoare superioara Standardului Obiectiv prevazut de Contractul de Concesiune - 90%), fapt care conduce la concluzia ca S.C. Apa Nova Bucuresti S.A, si-a respectat obligatiile contractuale in ceea ce priveste indeplinirea conformitatii.

Tabelul rezumativ pentru informatiile prezentate mai sus este urmatorul:

| Total cazuri de reclamatii scrise inregistrate | Excluderi Admisibile (EA) | Timpul pentru tratarea reclamatiilor scrise (zile lucratoare) | NS realizat | | NSO | Neconformitate cu NSO |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | Numeric | % | % | % |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| 1065 | 0 | ≤ 5 zile | 539 | | | |
| | | 5-10 zile | 521 | | | |
| | | ≤ 10 zile | 1060 | 99.53 | 90 | 0 |
| | | 10-20 zile | 4 | | | |
| | | > 10 zile | 5 | | | |
| | | > 20 zile | 1 | | | |

Consiliul Executiv al AMRSP a decis Certificarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatiilor scrise prin Decizia nr. 32/ 26.10.2012.

## A. Raport Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A pentru anul 12 de Concesiune :

Raportul anual pentru anul 12 de concesiune, transmis de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A prin adresa nr. 10002385/16.01.2013, evalueaza datele referitoare la NS C4 pentru perioada **17.11.2011 – 16.11.2012**.

*Avand in vedere faptul ca perioada de evaluare a continuarii conformitatii a NS C4 (28.09.2011-27.09.2012) nu se suprapune cu anul contractual (17.11.2011 – 16.11.2012), valorile evaluarii in anul contractual difera de cele ale perioadei de evaluare a continuarii conformitatii.*

Datele raportate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A sunt urmatoarele :

| **Total cazuri de reclamatii scrise inregistrate** | **Excluderi Admisibile (EA)** | **Timpul pentru tratarea reclamatiilor scrise (zile lucratoare)** | **NS realizat** | |
|---|---|---|---|---|
| | | | **Numeric** | **%** |
| **1113** | **0** | ≤ 5 zile | 526 | |
| | | 5-10 zile | 581 | |
| | | ≤ 10 zile | 1107 | 99.46 |
| | | 10-20 zile | 5 | |
| | | >10 zile | 6 | |
| | | > 20 zile | 1 | |

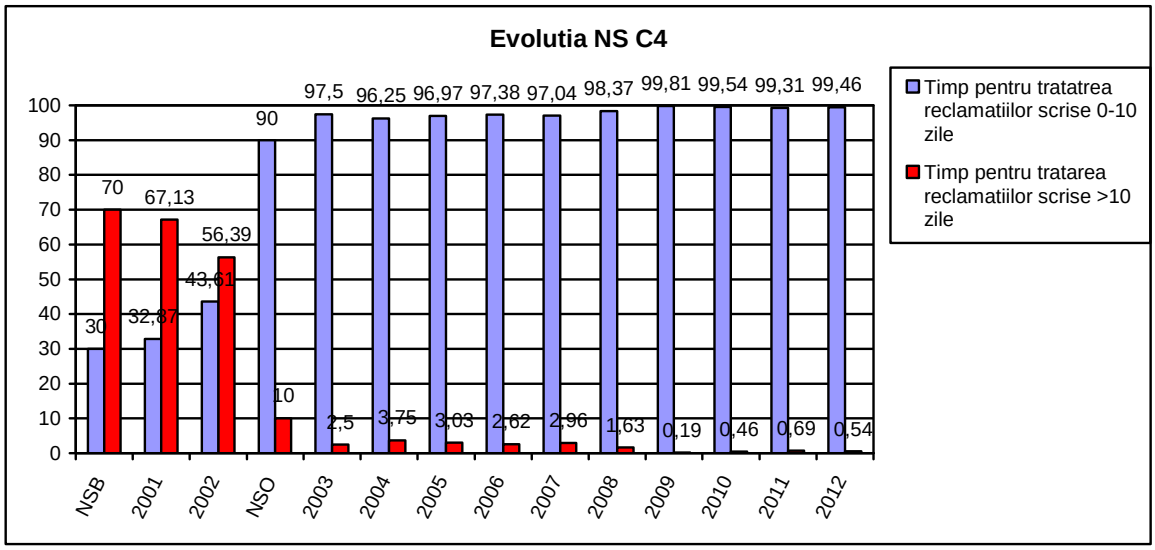
Respectand aceeasi procedura ca si cea efectuata la evaluarea pentru Continuarea Conformitatii, AMRSP a constatat urmatoarele:

- Bazele de date, precum si celelalte informatii suplimentare transmise de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A respecta reglementarile Autoritatii de Reglementare Tehnica;
- In urma evaluarii informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A in Raportul pentru anul 12 de concesiune, a rezultat faptul ca valoarea NS C4 realizata de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A este de **99,46 %**, valoare superioara Standardului Obiectiv prevazut de Contractul de Concesiune - 90 %, concluzionand astfel ca S.C. Apa Nova Bucuresti S.A si-a indeplinit obligatiile contractuale.

**III. Evolutia Nivelului de Serviciu C4**

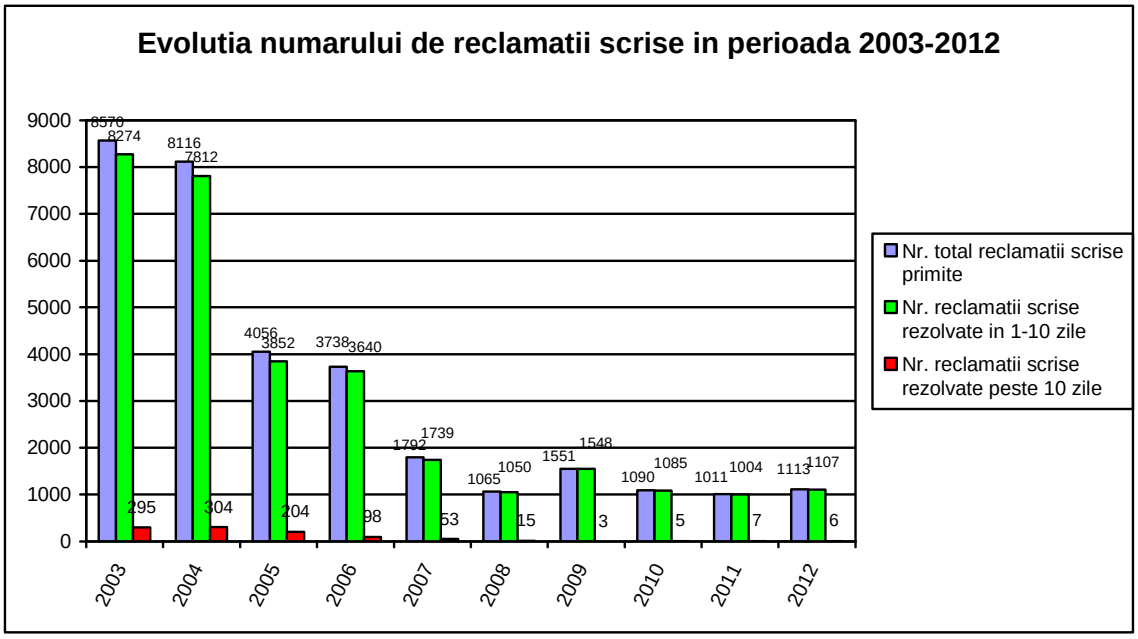
**(a) Evolutia conformitatii**

| Timp pentru tratare reclamatii scrise | NSB (%) | 2001 (%) | 2002 (%) | NSO (%) | 2003 (%) | 2004 (%) | 2005 (%) | 2006 (%) | 2007 (%) | 2008 (%) | 2009 (%) | 2010 (%) | 2011 (%) | 2012 (%) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 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 | 99,46 |
| >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 | 0,54 |



**(b) Evolutia numarului de reclamatii scrise primite**

| Numar reclamatii scrise | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Numar total | 8570 | 8116 | 4056 | 3738 | 1792 | 1065 | 1551 | 1090 | 1011 | 1113 |
| Rezolvate in 0-10zile | 8275 | 7812 | 3852 | 3640 | 1739 | 1050 | 1548 | 1085 | 1004 | 1107 |
| Rezolvate >10 zile | 295 | 304 | 204 | 98 | 53 | 15 | 3 | 5 | 7 | 6 |



## 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 $$NS = \frac{Nr.\,apeluri\ conforme}{Nr.\,total\ apeluri - EA} x100$$ |
| **Termen limita de conformitate** | Primul termen limita de conformitate este anul 3 de concesiune (17.11.2003)<br>Termenul Limita de Conformitate la care s-a realizat Conformitatea NSO a fost 17.01.2004.<br>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.<br>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).<br>O astfel de perioada se incheie cu 50 de zile inainte de Termenul Limita de Conformitate, sau de Data Anterioara de Conformitate.<br>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.<br>Autoritatea are la dispozitie 20 de zile pentru a emite o scrisoare de Certificare a Conformitatii sau de respingere a acesteia.<br>- <u>Continuarea Conformitatii</u> se face, pe toata durata concesiunii, la intervale de 12 luni numai daca s-a realizat conformitatea initiala.<br>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.<br>Predarea raportului de catre Concesionar si emiterea scrisorii de catre Autoritate se fac respectand aceleasi termenele limita de la Evaluarea Initiala.<br>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 reclamatiilor telefonice inregistrate la SC ANB SA.<br>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 perioda solicitata de catre Autoritatea de Reglementare Tehnica.<br>Inregistrarile 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.<br>**- Autoritatea de Reglementare Tehnica** analizeaza rapoartele Concesionarului si verifica inregistrarile din baza de date. Verificarile urmaresc identificarea timpilor de raspuns si a corectei incadrari a evenimentelor in categoria Excluderilor Admisibile.<br>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:<br>- Numar de apeluri abandonate in mai putin de 30 sec.<br>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 diferentiate pe cele doua intervale de timp de raspuns ($\leq$15s;30s), atunci cand se determina conformitatea Nivelului de Serviciu .<br>ARBAC nu a fost de acord ca mesageria vocala sa fie considerata ca "raspuns" ce urmeaza a fi luat in calculul conformitatii.<br>Datorita faptului ca in prezent mesageria 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<br>- 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:<br>- Raspuns in 15 secunde la 50% din apeluri;<br>- Raspuns in 30 de secunde la 75% din apeluri;<br>- Raspuns in mai mult de 30 de secunde la 100% din apeluri. |

**(2) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu C5 (30.05.2003 – 30.05.2012)**

| 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<br>Procentul de conformitate realizat este de 0 % - datorita lipsei informatiilor relevante, deoarece Centrul Unic de Apel si aparatura necesara inregistrarii 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<br>**-** Conformitatea certificata de ARBAC:<br>- Raspuns in 15 sec la **98,2 %** din apeluri<br>- 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<br>**-** Conformitatea certificata de ARBAC:<br>- Raspuns in 15 sec la **86,7 %** din apeluri<br>- 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<br>- Conformitatea certificata de ARBAC:<br>- Raspuns in 15 sec **la 86,41 %** din apeluri<br>- 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<br>- Conformitatea certificata de ARBAC:<br>- Raspuns in 15 sec la **88,81 %** din apeluri<br>- 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.<br>- Conformitatea certificata de ARBAC:<br>- Raspuns in 15 sec la **90,36 %** din apeluri<br>- 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<br>- Conformitatea certificata de ARBAC:<br>- Raspuns in 15 sec la **88,01 %** din apeluri<br>- 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<br>- Conformitatea certificata de ARBAC:<br>- Raspuns in 15 sec la **82,33 %** din apeluri<br>- 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<br>- Conformitatea certificata de AMRSP:<br>- Raspuns in 15 sec la **75,61 %** din apeluri<br>- 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<br>- Conformitatea certificata de AMRSP:<br>- Raspuns in 15 sec la **86,51 %** din apeluri<br>- Raspuns in 30 sec la **93,09 %** din apeluri. |
| **2012** | **Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 42/21.12.2012** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 – Timpul de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor<br>- Conformitatea certificata de AMRSP:<br>- Raspuns in 15 sec la **77,47 %** din apeluri<br>- Raspuns in 30 sec la **88,05 %** din apeluri. |

**(3) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu C5 (30.05.2012 – 30.05.2013)**

Atat pentru perioada de evaluare a conformitatii (**27.11.2011-26.11.2012**) cat si pentru perioada

aferenta anului 12 contractual (**17.11.2011-16.11.2012**), a fost verificata corespondenta incadrarii informatiilor prezentate in reglementarile emise de Autoritatea de Reglementare Tehnica a Concesiunii:
- *Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 2/2004 - privind aprobarea formatului bazei de date*
- *Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 26/2004 – privind aprobarea formatului inregistrarilor tabelului rezumativ*

**A. Evaluarea Continuarii Conformitatii in perioada 27.11.2011-26.11.2012:**
**Informatii prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A.**

In conformitate cu prevederile Contractului de Concesiune, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a predat prin adresa nr. 10077797/04.12.2012 Raportul de Evaluare privind Continuarea Conformitatii pentru Nivelul de Serviciu C5 – Timp de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor, impreuna cu baza de date in format electronic aferenta indicatorului si perioadei de evaluare.
Perioada de evaluare a fost **27.11.2011 – 26.11.2012**, si pentru acest Nivel de Serviciu au fost prezentate urmatoarele date:

| | |
|---|---|
| Numarul total de apeluri inregistrate de ANB in perioada de evaluare | **245.827** |
| Numarul total de apeluri inregistrate de ANB minus apelurile abandonate in mai putin de 15 sec. | **245.827 – 2.586 = 243.241** ***(100%)*** |
| Numarul de apeluri la care s-a raspuns in mai putin de 15 sec. | **188.432** ***( 77,47 %)*** |
| Numarul total de apeluri inregistrate de ANB minus apelurile abandonate in mai putin de 30 sec. | **245.827 – 4.573 = 241.254** ***(100%)*** |
| Numarul de apeluri la care s-a raspuns in mai putin de 30 sec. | **212.423** ***(88,05 %)*** |
| Numarul total de apeluri neconforme | **28.831** ***(11,95%)*** |
| Numarul total de apeluri abandonate | **4.573** |
| Timpul mediu de raspuns | **12 sec** |

Conformitatea raportata de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 rezulta dupa cum urmeaza:
- **77,47 %** fata de SO de 50% pentru apelurile telefonice la care s-a raspuns in mai putin de 15 sec, asa cum prevede Standardul Obiectiv;
- **88,05 %** fata de SO de 75% pentru apelurile telefonice la care s-a raspuns in mai putin de 30 sec, asa cum prevede Standardul Obiectiv.

**Verificari si evaluare AMRSP**

In vederea verificarii conditiilor de evaluare corecta a continuarii conformitatii NS C5, responsabilul cu monitorizarea NS C5 din cadrul AMRSP a efectuat mai multe vizite la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. si a solicitat documentele specifice pentru inregistrarile din baza de date.
Din baza de date existenta s-au verificat la sediul S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. – 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.*
Verificarile efectuate privesc respectarea prevederilor Contractului de Concesiune si a legislatiei de referinta a concesiunii si din acestea au rezultat urmatoarele date:

| | |
|---|---|
| Numarul total de apeluri inregistrate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in perioada de evaluare | **245.827** |
| Numarul total de apeluri inregistrate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. minus apelurile abandonate in mai putin de 15 sec. | **245.827 – 2.586 = 243.241** ***(100%)*** |
| Numarul de apeluri la care s-a raspuns in mai putin de 15 sec. | **188.432** ***( 77,47 %)*** |
| Numarul total de apeluri inregistrate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. minus apelurile abandonate in mai putin de 30 sec. | **245.827 – 4.573 = 241.254** ***(100%)*** |
| Numarul de apeluri la care s-a raspuns in mai putin de 30 sec. | **212.423** ***(88,05 %)*** |

| | |
|---|---|
| Numarul total de apeluri neconforme | **28.831** ***(11,95%)*** |
| Numarul total de apeluri abandonate | **4.573** |
| Timpul mediu de raspuns | **12 sec** |

**Excluderile Admisibile**

Conform Contractului de Concesiune, Excluderile Admisibile reprezinta teste, evenimente sau incidente care nu depind de vointa Concesionarului si care pot determina o nerespectare sau o neconformitate cu Standardele Obiectiv din cadrul Nivelelor de Servicii, daca nu ar fi excluse de la evaluare.

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.

**Evaluare AMRSP**

Ca urmare a evaluarii, realizata 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 |
| 245.827 | 2.586 | 12 | ≤ 15 sec | 188.432 | 77,47 | 50 | 0 |
| | 4.573 | | ≤ 30 sec | 212.423 | 88,05 | 75 | 0 |
| | - | | > 30 sec | 28.831 | 11,95 | 25 | - |

Tinand cont de concluziile analizei Raportului S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. privind Evaluarea Continuarii Conformitatii pentru Nivelul de Serviciu C5 si de rezultatele verificarilor efectuate de responsabilul cu monitorizarea NS C5 din cadrul AMRSP, s-a constatat realizarea conformitatii, astfel:

- **77,47 %** fata de SO de 50% pentru apelurile telefonice la care s-a raspuns in mai putin de 15 sec, asa cum prevede Standardul Obiectiv;
- **88,05 %** 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 Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 – Timpul de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor prin Decizia Consiliului Executiv nr. 42/21.12.2012.

**B. Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru perioada 17.11.2011-16.11.2012**

Raportul anual pentru anul 12 de concesiune, transmis de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. prin adresa nr. 10002385/16.01.2013, evalueaza datele referitoare la NS C5 pentru perioada **17.11.2011 – 16.11.2012**.

*Avand in vedere ca perioada de evaluare a continuarii conformitatii a NS A5 (27.11.2011-26.11.2012) nu se suprapune cu anul contractual (17.11.2011 – 16.11.2012), valorile evaluarii in anul contractual difera de cele ale perioadei de evaluare a continuarii conformitatii.*

S.C. Apa Nova Bucuresti S.A a prezentat in cadrul Raportului anual pentru anul 12 de Concesiune urmatoarele valori aferente NS C5- Timpul de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor:

| Nr apeluri primite | Nr. apeluri abandonate | Timp mediu de raspuns (sec) | Timp de raspuns | NS realizat | |
|---|---|---|---|---|---|
| Numeric | Numeric | | | Numeric | % |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 244.440 | 2.549 | 12 | ≤ 15 sec | 188.018 | 77,73 |
| | 4.522 | | ≤ 30 sec | 211.535 | 88,17 |
| | - | | > 30 sec | 28.383 | 11,8 |

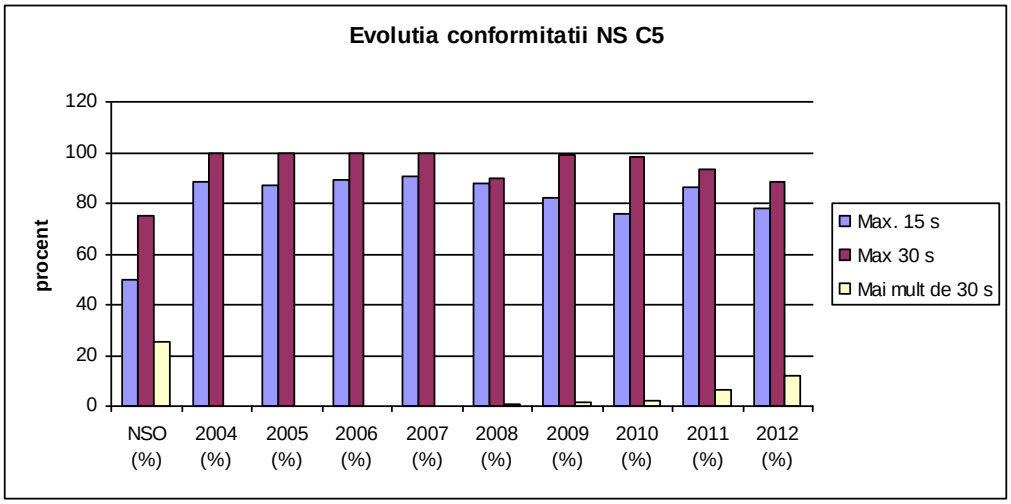
Respectand aceeasi procedura ca si cea efectuata la evaluarea pentru Continuarea Conformitatii, AMRSP a constatat urmatoarele:

- Bazele de date, precum si celelalte informatii suplimentare transmise de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A respecta reglementarile Autoritatii de Reglementare Tehnica;
- In urma evaluarii informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A in Raportul pentru anul 12 de concesiune, a rezultat faptul ca valoarea NS C5 realizata de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A este superioara Standardului Obiectiv prevazut de Contractul de Concesiune, concluzionand astfel ca S.C. Apa Nova Bucuresti S.A si-a indeplinit obligatiile contractuale.

**III. Evolutia Nivelului de Serviciu C5**

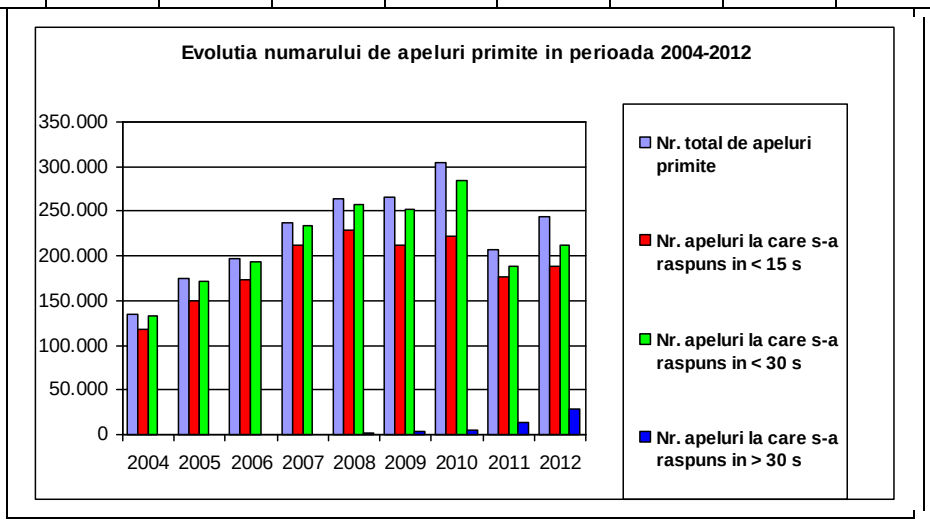
**(a) Evolutia conformitatii anuale**

| Timp de rezolvare conf. CC | NSO (%) | 2004 (%) | 2005 (%) | 2006 (%) | 2007 (%) | 2008 (%) | 2009 (%) | 2010 (%) | 2011 (%) | 2012 (%) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Max. 15 s | 50 | 88,61 | 87,08 | 89,27 | 90,41 | 88,01 | 81,97 | 75,71 | 86,41 | 77,73 |
| Max 30 s | 75 | 99,99 | 99,73 | 99,81 | 99,92 | 90,02 | 98,66 | 98,19 | 93,43 | 88,17 |
| Mai mult de 30 s | 25 | 0,01 | 0,27 | 0,19 | 0,08 | 0,42 | 1,34 | 1,81 | 6,57 | 11,83 |




**(b) Evolutia numarului de apeluri telefonice primite**

| | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Nr. total apeluri primite | 134.774 | 175.208 | 196.302 | 236.796 | 264.107 | 266.398 | 304.274 | 207.703 | 244.440 |
| 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 | 188.018 |
| 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 | 211.535 |
| Nr. de apeluri la care s-a raspuns peste 30 sec | 14 | 468 | 356 | 181 | 926 | 3446 | 5.243 | 13.284 | 28.383 |



## 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 . $$NSC6 = \frac{\text{Nr. de solicitari de audiente inreg. si rez. in T specificat de CC}}{\text{Nr. total de solicitari de audiente - EA}} x100$$ |
| **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** | - Evaluarea Initiala 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.<br>- Continuarea Conformitatii se face, pe toata durata concesiunii, la intervale de 12 luni numai daca s-a realizat conformitatea initiala. Datele folosite pentru evaluarea continuarii conformitatii vor fi cele obtinute in perioada de 12 luni ce incepe in ziua urmatoare a ultimei zile a perioadei de evaluare. Predarea raportului de catre Concesionar si emiterea scrisorii de catre Autoritate se fac respectand aceleasi 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.<br>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. Inregistrarile 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.<br>**- Autoritatea de Reglementare Tehnica** analizeaza rapoartele Concesionarului si verifica inregistrarile 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 jumatat de zi. |

**II. MONITORIZAREA SI EVALUAREA NIVELULUI DE SERVICIU C6**

**(1) Nivel Standard de Baza:**

| | |
|---|---|
| **Nivel Standard de Baza (NSB)** | Aprobat prin Decizia ARBAC nr. 22/2002 este:<br>- **70**% din audiente in decurs de o jumatate de zi (am/pm) fata de inscriere;<br>- **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 – 2012)**

| 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<br>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<br>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<br>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<br>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<br>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<br>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<br>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<br>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<br>Conformitatea certificata de AMRSP: **100 %** |
| **2012** | **Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 33/26.10.2011** - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C6 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente<br>Conformitatea certificata de AMRSP: **100 %** |

**(3) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu C6 (30.05.2012 – 30.05.2013)**

Atat pentru perioada de evaluare a conformitatii (**28.09.2011-27.09.2012**) cat si pentru perioada

aferenta anului 12 contractual (**17.11.2011-16.11.2012**), a fost verificata corespondenta incadrarii informatiilor prezentate in reglementarile emise de Autoritatea de Reglementare Tehnica a Concesiunii:
- *Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 26/2003 - privind aprobarea formatului bazei de date*
- *Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 27/2004 – privind aprobarea formatului inregistrarilor tabelului rezumativ*

Informatiile continute in baza de date si in tabelul rezumativ, pentru cele doua perioade (ECC si anul 12 contractual) au permis o evaluare obiectiva a NS C6.

Au fost luate in calcul toate solicitarile de audiente inregistrate la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cele doua perioade (ECC si anul 12 contractual) tratate pana la sfarsitul perioadei respective.

**A. Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C6 in perioada 28.09.2011-27.09.2012:**

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

In conformitate cu prevederile Contractului de Concesiune, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a predat prin adresa nr. 10061347/08.10.2012, Raportul de Evaluare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C6 – Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente, impreuna cu baza de date in format electronic aferenta indicatorului si perioadei de evaluare.

Au fost luate in calcul toate solicitarile de vizite inregistrate la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in perioada 28.09.2011 – 27.09.2012 tratate pana la sfarsitul perioadei de evaluare.

In aceasta perioada au fost inregistrate un numar de **96** de solicitari de audiente, din care:
- **71** de audiente s-au tinut
- **25** de audiente nu s-au tinut pe motiv de neprezentare a solicitantilor.

*Toate aceste solicitari de audiente care nu s-au tinut pe motiv de neprezentare a solicitantilor sunt considerate Excluderi Admisibile.*

| | |
|---|---|
| Numarul total de solicitari de audiente ale clientilor | **96** |
| Numarul de solicitari de audiente ale clientilor realizate | **71** |
| Numarul de solicitari de audiente la care clientii nu s-au prezentat | **25** |

*Durata de tratare a solicitarilor de audiente ale clientilor a fost calculata intre data/ora convenita pentru tinerea audientei si data/ora la care audienta a fost tinuta.*

**Verificari si evaluare AMRSP**

In scopul evaluarii corecte a continuarii conformitatii NS C6, responsabilul privind monitorizarea NS C6 din cadrul AMRSP a efectuat mai multe vizite la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. si a solicitat documentele specifice cu privire la data rezolvarii, pentru esantioane de inregistrari din baza de date.

Au fost verificate, in baza de date existenta la sediul S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. **,** documente care indica tinerea audientelor in cadrul S.C. Apa Nova Bucuresti S.A.**,** conform formatului tabelului "Baza de date", si anume:
- numele si adresa solicitantului;
- data solicitarii audientei;
- programarea audientei (data/ora);
- realizarea audientei (data/ora);
- rezultatul audientei;
- semnatura clientului.

S-a constatat ca nu sunt cazuri cand petentii au fost amanati sau refuzati la programarea audientelor.

**Excluderile Admisibile**

*In cazul NS C6 - Timp pentru tratarea solicitarilor de audiente sunt considerate Excluderi Admisibile solicitarile de audiente care nu se tin pe motiv de neprezentare a solicitantilor.*

In perioada **28.09.2011-27.09.2012,** un numar de 25 de audiente nu s-au tinut pentru ca solicitantii nu s-au prezentat, cazurile fiind considerate Excluderi Admisibile.

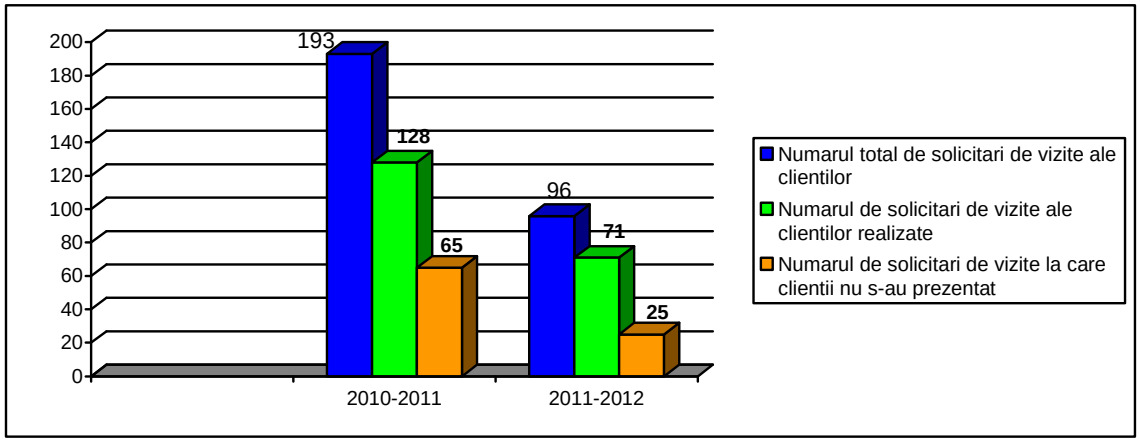
Din Raportul S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C6 si din verificarile efectuate de responsabilul cu monitorizarea NS C6 din cadrul AMRSP, s-a constatat faptul ca numarul de audiente programate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. este de **96**, din care s-au realizat **71**, in cazul a **25** de cazuri neprezentandu-se solicitantul (AMRSP a aprobat excluderea acestor cazuri din numarul total de solicitari), conform tabelului rezumativ:

| Numarul | **Excluderi** | **Timpul** | **NS realizat** | **NSO** | **Neconformitate** |
|---|---|---|---|---|---|

| total al solicitarilor de vizita | **Admisibile (EA)** | **pentru tratarea solicitarilor de vizita** | | | | **cu NSO** |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Numeric | Numeric | | Numeric | % | % | % |
| 96 | 25 | 30 min. | 71 | | | |
| | | ≤2 ore | 71 | | | |
| | | >2 ore | 0 | | | |
| | | ≤12 ore | 71 | 100 | 97 | - |

Statistic, fata de anul anterior (2010 – 2011), se constata o scadere a solicitarilor de audiente:

| | 2010-2011 | 2011-2012 |
|---|---|---|
| Numarul total de solicitari de vizite ale clientilor | 193 | 96 |
| Numarul de solicitari de vizite ale clientilor realizate | 128 | 71 |
| Numarul de solicitari de vizite la care clientii nu s-au prezentat | 65 | 25 |




AMRSP a decis Certificarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C6 – Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente prin Decizia Consiliului Executiv nr. 33/26.10.2012

**B. Raport Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru perioada 17.11.2011-16.11.2012**

Raportul anual pentru anul 12 de concesiune, transmis de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. prin adresa nr. 10002385/16.01.2013, evalueaza datele referitoare la NS C6 pentru perioada **17.11.2011 – 16.11.2012**.

*Avand in vedere ca perioada de evaluare a continuarii conformitatii a NS A5 (28.09.2011-27.09.2012) nu se suprapune cu anul contractual (17.11.2011 – 16.11.2012), valorile evaluarii in anul contractual difera de cele ale perioadei de evaluare a continuarii conformitatii.*

S.C. Apa Nova Bucuresti S.A a prezentat in cadrul Raportului anual pentru anul 12 de Concesiune urmatoarele valori aferente NS C6 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente:

| **Numarul total al solicitarilor de vizita** | **Excluderi Admisibile (EA)** | **Timpul pentru tratarea solicitarilor de vizita** | **NS realizat** | |
|---|---|---|---|---|
| Numeric | Numeric | | Numeric | % |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 95 | 25 | 30 min. | 70 | |
| | | ≤2 ore | 70 | |
| | | >2 ore | 0 | |
| | | ≤12 ore | 70 | 100 |

Respectand aceeasi procedura ca si cea efectuata la evaluarea pentru Continuarea Conformitatii, AMRSP a constatat urmatoarele:

- Bazele de date, precum si celelalte informatii suplimentare transmise de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A respecta reglementarile Autoritatii de Reglementare Tehnica;
- In urma evaluarii informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A in Raportul pentru anul 12 de

concesiune, a rezultat faptul ca valoarea NS C5 realizata de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A este de 100 %, valoare superioara Standardului Obiectiv prevazut de Contractul de Concesiune - 97%, concluzionand astfel ca S.C. Apa Nova Bucuresti S.A si-a indeplinit obligatiile contractuale.

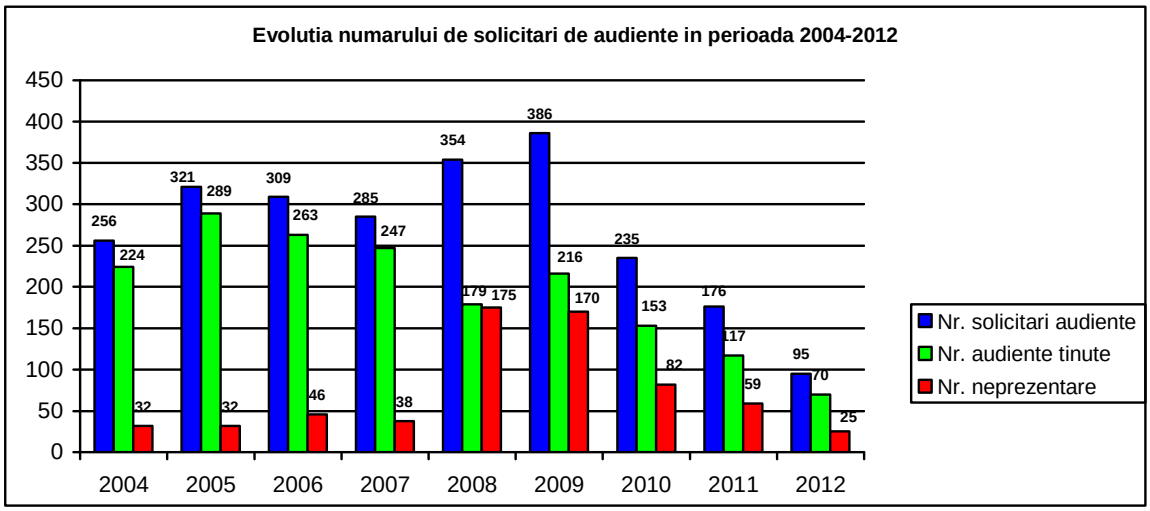
**III. Evolutia Nivelului de Serviciu C6**

**(a) Evolutia conformitatii**

| Timp de rezolvare conf. CC | Valori NSO Anul 3 (%) | 2003 (%) | 2004 (%) | 2005 (%) | 2006 (%) | 2007 (%) | 2008 (%) | 2009 (%) | 2010 (%) | 2011 (%) | 2012 (%) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| ½ zi | 97 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| > ½ zi | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

**(b) Evolutia numarului de solicitari de audiente**

| | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Nr. total solicitari de vizite ale clientilor | 256 | 321 | 309 | 285 | 354 | 386 | 235 | 176 | 95 |
| Nr. solicitari de vizite ale clientilor realizate | 224 | 289 | 263 | 263 | 179 | 216 | 153 | 117 | 70 |
| Nr. solicitari de vizite la care clientii nu s-au prezentat | 32 | 32 | 46 | 22 | 175 | 170 | 82 | 59 | 25 |



**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 contorelor.<br>$$NS = \frac{\text{Numarul total de solicitari solutionate in } \leq 3 \text{ luni}}{\text{Nr. total de solicitari de verificare metrologica - EA}} x100$$<br>Valoarea rezultata se compara cu Standardul Obiectiv. Daca este mai mare sau egala, 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** | - Evaluarea Initiala 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.<br>- Continuarea Conformitatii 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.<br>Inregistrarile 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.<br>**- Autoritatea de Reglementare Tehnica** analizeaza rapoartele ANB si verifica inregistrarile 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 micsorarea facturii clientilor ca urmare a depistarii suprainregistrarii contoarelor. Verifica de asemenea informatiile din tabele rezumative, efecuand 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:<br>**- 50%** din reclamatii privind acuratetea contorizarii rezolvate in mai putin de **3 luni ;**<br>**- 50%** din reclamatii privind acuratetea conotrizarii rezolvate in mai mult de **3 luni;** |

**(2) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu C7 (2003 – 2012)**

| 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<br>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<br>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<br>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<br>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<br>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<br>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<br>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<br>Conformitatea certificata de AMRSP: **100 %.** |
| **2011** | **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<br>Conformitatea certificata de AMRSP: **100 %.** |
| **2012** | **Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 34 / 26.10.2012** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C7 – Timp pentru tratarea solicitarilor privind acuratetea contorizarii<br>Conformitatea certificata de AMRSP: **100 %.** |

**(3) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu C7 (30.05.2012 – 30.05.2013)**

In conformitate cu prevederile Contractului de Concesiune, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a predat, prin adresa nr. 10061347/08.10.2012, Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C7 – Timp pentru tratarea solicitarilor privind verificarea acuratetii contorizarii, impreuna cu baza de date in format electronic aferenta indicatorului si perioadei de evaluare.

Atat pentru perioada de evaluare a conformitatii (**28.09.2011 ÷ 27.09.2012**) cat si pentru perioada aferenta anului 12 contractual (**17.11.2011-16.11.2012**), a fost verificata corespondenta incadrarii informatiilor prezentate in reglementarile emise de Autoritatea de Reglementare Tehnica a Concesiunii:

- *Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 27/4.08.2003 – privind aprobarea formatului inregistrarilor bazei de date pentru indicatorul C7 - Timpul pentru tratarea reclamatiilor privind acuratetea contorizarii*
- *Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 28 / 25.03.2004 - Privind aprobarea formatului tabelului rezumativ pentru Nivelul de Serviciu C7 – Timp pentru tratarea solicitarilor privind acuratetea contorizarii*

Informatiile continute in baza de date si in tabelul rezumativ, pentru cele doua perioade (ECC si anul 12 contractual), precum si informatiile rezultate in urma vizitelor la Directia Dispecerat si Monitorizare si Laboratorul de Metrologie din cadrul S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. au permis o evaluare obiectiva a NS C7.

**A. Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C7 pentru perioada 28.09.2011 ÷ 27.09.2012**

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

Informatiile transmise de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C7 (nr.10061347/08.10.2012) sunt urmatoarele:

| | |
|---|---|
| Numarul total de solicitari de verificare metrologica | **269** |
| Numarul total de solicitari solutionate in ≤ 3 luni | **264** |
| Numarul de solicitari solutionate in > 3 luni | **0** |
| Numarul total de solicitari propuse drept EA | **5** |
| Numarul de cazuri in care s-a constatat suprainregistrarea | **83** |
| Nivel de Serviciu realizat | **100%** |
| Nivel Standard Obiectiv prevazut de Contractul de Concesiune | **95%** |

**Verificari si evaluare AMRSP**

Verificarile efectuate de AMRSP privesc respectarea prevederilor Contractului de Concesiune si a legislatiei de referinta a concesiunii.

In cadrul verificarilor s-a urmarit ca durata de la solicitare/achitarea taxei de verificare si pana la verificarea efectiva sa nu depaseasca 3 luni.

- pentru verificarea informatiilor necesare evaluarii continuarii conformitatii NS C7, au fost efectuate mai multe vizite la Directia Dispecerat si Monitorizare si Laboratorul de Metrologie din cadrul S.C. Apa Nova Bucuresti S.A.

In urma verificarilor s-au constatat urmatoarele:

- in perioada de evaluare s-au inregistrat un numar de **269** solicitari de verificare metrologica, contoarele aflandu-se in intervalul de verificare metrologica legala de 5 ani, dupa cum este prevazut de legislatia in vigoare.
- din totalul de **269** solicitari, pentru un numar de **114** contoare rezultatul a fost „admis" intrucat valorile obtinute s-au incadrat in erorile standard. Pentru **146** din cazuri rezultatul a fost „respins" intrucat cel putin o valoare dintre cele 3 masurate s-a regasit in afara marjei de erori standard.
- dintre toate contoarele respinse pentru un numar de 100 s-a constatat ca acestea suprainregistrau, drept pentru care s-a acordat „rabat" (*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 suprainregistrarilor"*).

**Excluderi Admisibile:**

S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a solicitat AMRSP aprobarea unui numar de **5** Excluderi Admisibile de tipul C7 EA8 – "*renuntare la verificarea metrologica*".

Pentru aceste solicitari reprezentantul AMRSP a solicitat copii ale documentelor justificative. Dupa verificarea acestora si dupa clarificari cu reprezentantii S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., s-a constatat corectitudinea celor solicitate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., drept pentru care cele 5 propuneri de EA au fost aprobate.

**Evaluare AMRSP:**
In urma evaluarii informatiilor transmise de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. si a verificarilor efectuate, rezultatul evaluarii NS C7 este urmatorul:

$$\text{NS C7} = \frac{\text{Numarul total de solicitari solutionate in } \leq 3 \text{ luni}}{\text{Nr. total de solicitari de verificare metrologica - EA}} x100 = \frac{264}{269-5} x100 = 100\%$$

si arata faptul ca S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. si-a respectat obligatiile contractuale in ceea ce priveste indeplinirea conformitatii.
Continuarea Conformitatii Nivelului de Serviciu C7 a fost certificata de AMRSP prin Decizia Consiliului Executiv nr. 34 / 26.10.2012.

**B. Raportul anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru perioada 17.11.2011 ÷ 16.11.2012**
Raportul Anual pentru anul 12 de concesiune transmis de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. prin adresa nr. 10002385/16.01.2013, evalueaza datele referitoare la NS C7 pentru perioada 17.11.2011 – 16.11.2012.
*Datele referitoare la NS* C7 *pentru anul 12 de concesiune prezentate de ANB in cadrul Raportului Anual au fost inregistrate pentru o alta perioada de 12 luni (**17.11.2011 - 16.11.2012**) care difera de perioada de ECC (**28.09.2011 ÷ 27.09.2012**).*
Informatiile transmise de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului anual pentru anul 12 de concesiune ( nr.10002385/16.01.2013), sunt urmatoarele:

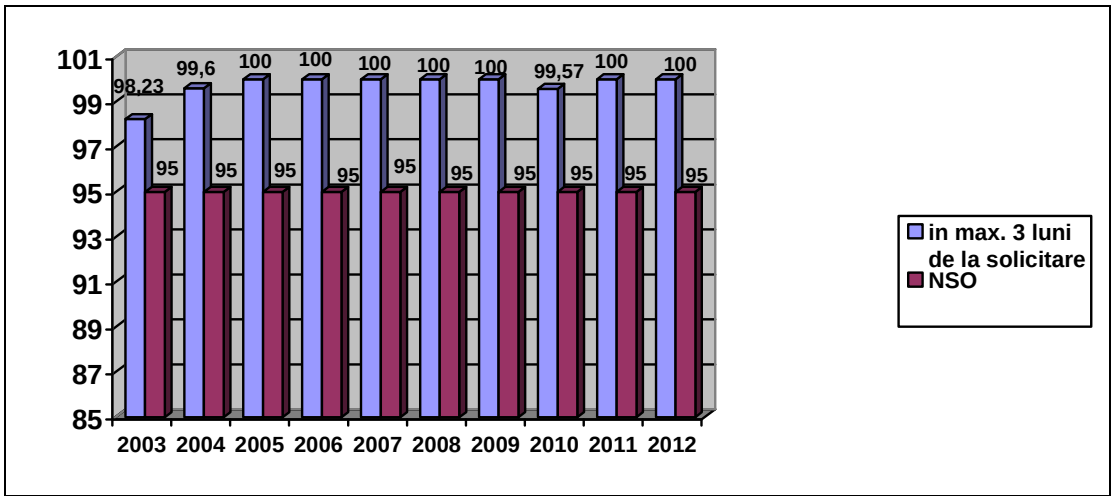
| | |
|---|---|
| Numarul total de solicitari de verificare metrologica | **301** |
| Numarul total de solicitari solutionate in ≤ 3 luni | **297** |
| Numarul de solicitari solutionate in > 3 luni | **0** |
| Numarul total de solicitari propuse drept EA | **4** |
| Numarul de cazuri in care s-a constatat suprainregistrarea | **79** |
| Nivel de Serviciu realizat | **100%** |
| Nivel Standard Obiectiv prevazut de Contractul de Concesiune | **95%** |

La verificarile efectuate de AMRSP in baza de date a S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., a fost identificat un numar de **301** solicitari privind verificarea metrologica a contoarelor,
In cursul anului 12 de concesiune au fost efectuate insa numai **297** verificari, intrucat pentru **4** cazuri petentii au renuntat la verificare.
Dintre cele **297** de solicitari privind verificarea metrologica a contoarelor, un numar de **132** s-au declarat „admis", **164** contoare au fost declarate „respinse", iar pentru **1** contor nu s-a putut efectua verificarea intrucat a existat un defect la placuta indicatoare. S-a constatat pentru un numar de **110** de verificari ca s-a constatat suprainregistrarea si s-a aplicat rabatul de la plata facturii.
*Pentru anul 2012 s-a constatat o crestere a numarului de solicitari privind verificarea acuratetii contorizarii, de la 212 in anul 11 de concesiune la 301 in anul 12.*
Pentru perioada Raportului Anual, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a raportat la AMRSP un numar de 4 Excluderi Admisibile de tipul EA8 – "clientul a renuntat la verificarea metrologica".

Respectand aceeasi procedura ca si cea efectuata la evaluarea pentru Continuarea Conformitatii, AMRSP a constatat urmatoarele:
- Bazele de date, precum si celelalte informatii suplimentare transmise de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A respecta reglementarile Autoritatii de Reglementare Tehnica;
- In urma evaluarii informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A in Raportul pentru anul 12 de concesiune, a rezultat faptul ca valoarea NS C7 realizata de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A este de 100 %, valoare superioara Standardului Obiectiv prevazut de Contractul de Concesiune - 95%, concluzionand astfel ca S.C. Apa Nova Bucuresti S.A si-a indeplinit obligatiile contractuale.

**III. Evolutia Nivelului de Serviciu C7**

| | **NSO** | **2003** | **2004** | **2005** | **2006** | **2007** | **2008** | **2009** | **2010** | **2011** | **2012** |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Maxim 3 luni | 95% | 98.23% | 99.6% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 99.57% | 100% | 100% |
| Peste 3 luni | 5% | 0.77% | 0.4% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0.43% | 0% | 0% |


101
99
97
95
93
91
89
87
85
98,23
99,6
100
100
100
100
100
99,57
100
100
95
2003
2004
2005
2006
2007
2008
2009
2010
2011
2012
in max. 3 luni de la solicitare
NSO

**Nivelul de Serviciu D1 - Presiunea minima la bransament apa industriala**

**I. PREVEDERI CONTRACTUALE**

| | |
|---|---|
| **Definitie** | Presiunea la bransamentul de apa industriala conform clauzelor prevazute in "Contractul de furnizare apa industriala" 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. $$NSD1 = \frac{\text{numarul de bransamente rezolvate in anul de raportare}}{\text{numarul total de bransamente la sfarsitul anului de raportare}} x100$$ |
| **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** | - Evaluarea Initiala trebuie efectuata pe o perioada de 2 luni incepand cu 27.07.2005 si pana la data de 26.09.2005. Conform Contractului de Concesiune (art.1.2 Anexa III – Caietul de Sarcini) datele pe baza carora se va face evaluarea conformitatii vor fi cele obtinute in timpul unei perioade de evaluare continue, avand durata de 2 luni (Perioada de Evaluare Initiala). O astfel de perioada se incheie cu 50 de zile inainte de Termenul Limita de Conformitate, sau de Data Anterioara de Conformitate. Pe baza datelor inregistrate, Concesionarul va trebui sa prezinte Autoritatii de Reglementare Tehnica cu cel putin 40 de zile inainte de TLC raportul de Evaluare Initiala. Autoritatea are la dispozitie 20 de zile pentru a emite o scrisoare de Certificare a Conformitatii sau de respingere a acesteia.<br>- Continuarea Conformitatii se face, pe toata durata concesiunii, la intervale de 12 luni numai daca s-a realizat conformitatea initiala. Datele folosite pentru evaluarea continuarii conformitatii vor fi cele obtinute in perioada de 12 luni ce incepe in ziua urmatoare a ultimei zile a perioadei de evaluare. Predarea raportului de catre Concesionar si emiterea scrisorii de catre Autoritate se fac respectand aceleasi termene limita de la Evaluarea Initiala |
| **Masurare** | **Concesionarul** inregistreaza si intocmeste rapoarte privind reclamatiile de presiune scazuta de la clientii. ANB va trebui sa facamasuratori ale presiunii la fiecare din punctele:<br>- la partea de bransament/contor a clientului;<br>- printr-o referinta de inlocuire a in arterele de distributie adiacente.<br>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 reclamatiile de presiune scazuta de la clientii. ANB va trebui sa faca masuratori ale presiunii la fiecare din punctele:<br>- la partea de bransament/contor a clientului;<br>- printr-o referinta de inlocuire a in arterele de distributie adiacente.<br>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.<br>**- 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.<br>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:<br>- 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;<br>- Intretinere planificata;<br>- Incidente de presiune mica de scurta durata, adica mai putin de 1 ora pe zi si care nu apare cu regularitate;<br>- Incidente exceptionale la echipamentele Concesionarului: explozii ale arterelor, defectiuni ale echipamentelor;<br>- 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:<br>**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 clineti care au contracte de alimentare cu apa industriala. |

**(2) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu D1 (2005-2012)**

| 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.<br>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.<br>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.<br>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.<br>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.<br>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.<br>Conformitatea realizata: **100 %** |
| **2011** | **Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 28 / 26.10.2011** - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu D1 – Presiunea la bransament pentru apa industriala.<br>Conformitatea realizata: **100 %** |

| | |
|---|---|
| **2012** | **Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 35 / 26.10.2012** - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu D1 – Presiunea la bransament pentru apa industriala.<br>Conformitatea realizata: **100 %** |

**(3) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu D1 (30.05.2012 – 30.05.2013)**

Atat pentru perioada de evaluare a conformitatii (**28.09.2011-27.09.2012**) cat si pentru perioada aferenta anului 12 contractual (**17.11.2011 – 16.11.2012**) a fost verificata corespondenta incadrarii informatiilor prezentate in reglementarile emise de Autoritatea de Reglementare Tehnica a Concesiunii:

- *Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 28/2003 – privind aprobarea formatului bazei de date*
- *Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 29/2004 – privind aprobarea formatului inregistrarilor tabelului rezumativ*

Informatiile continute in baza de date si in tabelul rezumativ, pentru cele doua perioade (ECC si anul 12 contractual), au fost suficiente si relevante, ceea ce a permis o evaluare obiectiva a NS D1.

Pentru cele doua perioade de evaluare, din informatiile primte de la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul celor doua rapoarte (Raport ECC si Raport Anual) si dupa verificarile efectuate de AMRSP s-a constatat faptul ca nu au aparut zone noi in care sa persiste probleme de presiune necorespunzatoare a apei industriale.

**A. Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu D1 pentru perioada 28.09.2011-27.09.2012**

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

Informatiile transmise de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului privind Evaluarea Continuarii Conformitatii NS D1 - Presiunea minima la bransament apa industriala, transmis de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. cu adresa nr. 10061347/ 08.10.2012, sunt urmatoarele:

| Nr. crt. | Elemente ale Nivelului de Serviciu | NS realizat |
|---|---|---|
| 1 | Nr. total bransamente la inceputul anului de raportare | 76 |
| 2 | Nr. total de bransamente la sfarsitul anului de raportare | 56 |
| 3 | Nr. bransamente cu probleme de presiune raportate in doua sau mai multe ocazii in anul de raportare | 0 |
| 4 | Nr. de bransamente rezolvate in anul de raportare | 0 |
| 5 | Nr. bransamente unde nu a fost satisfacut NSB/NSO la sfarsitul anului de raportare | 0 |
| 6 | % din bransamentele unde nu a fost atins NSO la sfarsitul anului de raportare | 0 |
| 7 | % din bransamentele unde a fost atins NSO la sfarsitul anului de raportare | 100 |

**Verificari si evaluare AMRSP**

- in perioadele februarie, martie, august si septembrie 2012, au fost efectuate verificari sistematice ale registrelor Concesionarului

In perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii (**28.09.2011 – 27.09.2012**) au existat **2** cazuri notificate de lipsa presiune in alimentarea cu apa industriala. La momentul verificarii, s-a constatat faptul ca sesizarile de lipsa presiune nu se confirma, fiind cauzate de avarii pe reteaua interioara, iar S.C. Apa Nova Bucuresti S.A.i a furnizat clientilor sai apa industriala la parametrii prevazuti in contractele de furnizare.

## Excluderi Admisibile

Nu au fost identificate evenimente, incidente care sa constituie motiv de Excludere Admisivila.

## Evaluare AMRSP:

In urma evaluarii, s-au constatat urmatoarele:

- presiunea minima la bransament pentru apa industriala se conformeaza cerintelor impuse de Contractul de Concesiune.
- evaluarea propusa de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. este corecta, conformitatea realizata fiind de 100%.

AMRSP a decis Certificarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu D1 – Presiunea minima la bransament pentru apa industriala prin Decizia Consiliului Executiv nr. 35 / 26.10.2012.

**B. Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A pentru perioada 17.11.2011-16.11.2012**
**Informatii prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A.**

Raportul anual pentru anul 12 de concesiune transmis de SC Apa Nova Bucuresti S.A. prin adresa nr. 10002385/16.01.2013, evalueaza datele referitoare la NS D1 pentru perioada 17.11.2011 – 16.11.2012

Pentru anul 12 de concesiune, valoarea conformitatii NS D1 raportata de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A, in cadrul Raportului Anual a fost de 100%.

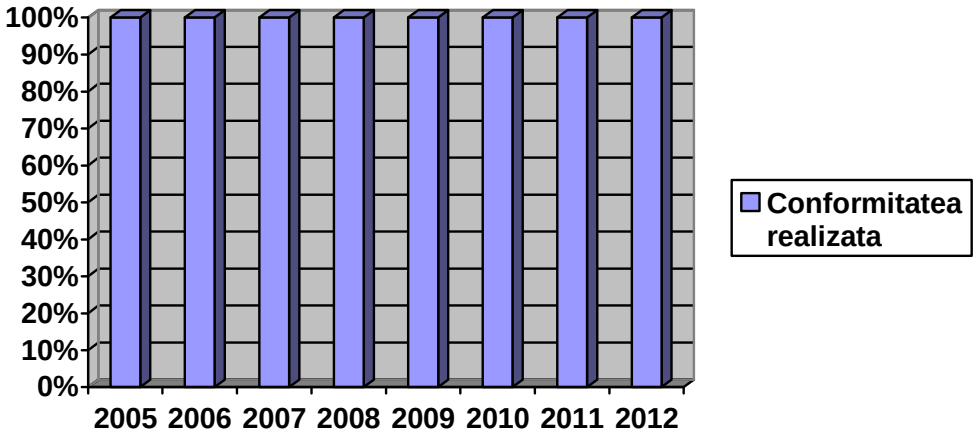
*Datele referitoare la NS D1 pentru anul 12 de concesiune prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A in cadrul Raportului Anual au fost inregistrate pentru o alta perioada de 12 luni (17.11.2011 – 16.11.2012) care difera de perioada de ECC (28.09.2011 – 27.09.2012).*

Valorile raportate sunt urmatoarele:

| Nr. crt. | Elemente ale Nivelului de Serviciu | NS realizat |
|---|---|---|
| 1 | Nr. total bransamente la inceputul anului de raportare | 76 |
| 2 | Nr. total de bransamente la sfarsitul anului de raportare | 56 |
| 3 | Nr. bransamente cu probleme de presiune raportate in doua sau mai multe ocazii in anul de raportare | 0 |
| 4 | Nr. de bransamente rezolvate in anul de raportare | 0 |
| 5 | Nr. bransamente unde nu a fost satisfacut NSB/NSO la sfarsitul anului de raportare | 0 |
| 6 | % din bransamentele unde nu a fost atins NSO la sfarsitul anului de raportare | 0 |
| 7 | % din bransamentele unde a fost atins NSO la sfarsitul anului de raportare | 100 |

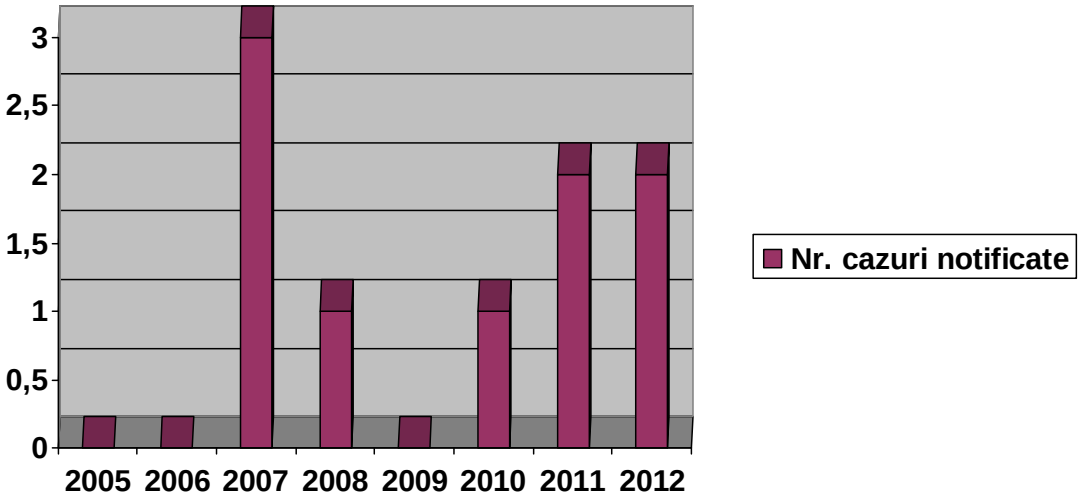
**III. Evolutia Nivelului de Serviciu D1 – Presiunea minima la bransament apa industriala**
**(a) Evolutia Conformitatii Nivelului de Serviciu D1 in perioada 2005 – 2012**

| An | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Conformitatea realizata | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % |



**(b) Evolutia privind numarul cazurilor notificate de lipsa presiune in alimentarea cu apa industriala in perioada 2005 – 2012**

| An | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Cazuri notificate de lipsa presiune in alimentarea cu apa industriala | 0 | 0 | 3 | 1 | 0 | 1 | 2 | 2 |



## Nivelul de Serviciu D2 - Continuitatea alimentarii

### I. PREVEDERI CONTRACTUALE

| | |
|---|---|
| **Definitie** | Alimentare cu apa industriala conform Conventiei din Contractul de furnizare apa. |
| **Formula de calcul** | Raportul procentual dintre numarul de cazuri notificate rezolvate si total cazuri notificate. $$NSD2 = \frac{\text{numarul de cazuri notificate rezolvate}}{\text{numarul total de cazuri notificate}} x100$$ |
| **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** | - Evaluarea Initiala trebuie efectuata pe o perioada de 2 luni incepand cu 27.07.2005 si pana la data de 26.09.2005. Conform Contractului de Concesiune (art.1.2 Anexa III – Caietul de Sarcini) datele pe baza carora se va face evaluarea conformitatii vor fi cele obtinute in timpul unei perioade de evaluare continue, avand durata de 2 luni (Perioada de Evaluare Initiala). O astfel de perioada se incheie cu 50 de zile inainte de Termenul Limita de Conformitate, sau de Data Anterioara de Conformitate. Pe baza datelor inregistrate, Concesionarul va trebui sa prezinte Autoritatii de Reglementare Tehnica cu cel putin 40 de zile inainte de TLC raportul de Evaluare Initiala. Autoritatea are la dispozitie 20 de zile pentru a emite o scrisoare de Certificare a Conformitatii sau de respingere a acesteia.<br>- Continuarea Conformitatii se face, pe toata durata concesiunii, la intervale de 12 luni numai daca s-a realizat conformitatea initiala. Datele folosite pentru evaluarea continuarii conformitatii vor fi cele obtinute in perioada de 12 luni ce incepe in ziua urmatoare a ultimei zile a perioadei de evaluare. Predarea raportului de catre Concesionar si emiterea scrisorii de catre Autoritate se fac respectand aceleasi termene limita de la Evaluarea Initiala |
| **Masurare** | **Concesionarul** inregistreaza atat reclamatiile scrise sau telefonice primite de la clienti cat si toate incidentele care dureaza mai mult decat perioada convenita in contractul de furnizare.<br>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.30/2004. |
| **Monitorizare** | **- Concesionarul** inregistreaza atat reclamatiile scrise sau telefonice primite de la clienti cat si toate incidentele care dureaza mai mult decat perioada convenita in contractul de furnizare.<br>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.30/2004.<br>**- 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.<br>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, Concesionarul nu a identificat pana in prezent Excluderi Admisibile suplimentare. |
| **Nivel Standard Obiectiv (NSO)** | **100%** de cazuri notificate rezolvate conform "Contractului de furnizare" apa industriala. |

**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 industriala 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 industriala. |

**(2) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu D2 (2005-2012)**

| 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 industriala.<br>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 industriala.<br>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 industriala.<br>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 industriala.<br>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 industriala.<br>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 industriala.<br>Conformitatea realizata: **100 %** |
| **2011** | **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 industriala.<br>Conformitatea realizata: **100 %** |
| **2012** | **Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 36 / 26.10.2012** - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu D2 – Continuitatea alimentarii cu apa industriala.<br>Conformitatea realizata: **100 %** |

**(3) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu D2 (30.05.2012 – 30.05.2013)**

Atat pentru perioada de evaluare a conformitatii (**28.09.2011 – 27.09.2012**) cat si pentru perioada aferenta anului 12 contractual (**17.11.2011 – 16.11.2012**) a fost verificata corespondenta incadrarii informatiilor prezentate in reglementarile emise de Autoritatea de Reglementare Tehnica a Concesiunii:

*- Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 28/2003 – privind aprobarea formatului bazei de date*

*- Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 30/2004 – privind aprobarea formatului inregistrarilor tabelului rezumativ*

Informatiile continute in baza de date si in tabelul rezumativ, pentru cele doua perioade (ECC si anul 12 contractual), au fost suficiente si relevante, ceea ce a permis o evaluare obiectiva a NS D2.

Pentru cele doua perioade de evaluare, din informatiile primte de la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., in cadrul celor doua rapoarte (Raport ECC si Raport Anual) si dupa verificarile efectuate de AMRSP s-a constatat ca nu au aparut zone noi in care sa persiste probleme de presiune necorespunzatoare.

**A. Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu D2 pentru perioada 28.09.2011-27.09.2012**

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

Informatiile transmise de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu D2 – Continuitatea alimentarii cu apa industriala transmis de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. cu adresa nr. 10061347/ 08.10.2012 sunt urmatoarele:

| Nr. crt. | Elementul Nivelului de Serviciu | NS realizat | |
|---|---|---|---|
| 1 | Total cazuri notificate | Numeric | 12 |
| 2 | Total cazuri notificate rezolvate | Numeric | 12 |
| | | % | **100** |
| 3 | Total cazuri notificate nerezolvate | Numeric | 0 |
| | | % | 0 |
| 4 | NSO | % | 100 |
| 5 | Neconformitate cu NSO | % | 0 |

Pentru Evaluarea Continuarii Conformitatii (**28.09.2011 – 27.09.2012**) au fost luate in considerare intreruperile in alimentarea cu apa industriala generate de interventiile S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. si cazurile lipsa apa notificate de clienti.

## Verificari si evaluare AMRSP

- in perioadele martie, aprilie, august si septembrie 2012, au fost efectuate verificari sistematice ale registrelor Concesionarului

In urma analizei bazei de date prezentate s-au constatat urmatoarele:

- au fost inregistrate **12** cazuri de intrerupere a alimentarii cu apa industriala generate de interventiile S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru rezolvarea unor probleme punctuale in sistem si **1** caz notificat de un client, caz ce nu s-a confirmat la constatare (fiind vorba despre o defectiune pe instalatia interioara).

Nici unul dintre cazurile de intrerupere nu a durat mai mult decat perioada convenita in contractul de furnizare.

## Excluderi Admisibile

Contractul de Concesiune nu prevederi Excluderi Admisibile pentru Nivelul de Serviciu D2.

Concesionarul nu a identificat pana in prezent Excluderi Admisibile suplimentare.

## Evaluare AMRSP

In urma evaluarii, s-au constatat urmatoarele:

- S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a indeplinit cerintele prevazute de Contractul de Concesiune in ceea ce priveste continuitatea alimentarii cu apa industriala
- evaluarea propusa de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. este corecta, conformitatea realizata fiind de 100%, valoare egala cu cea prevazuta de Standardul Obiectiv.

AMRSP a decis Certificarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu D1 – Presiunea minima la bransament pentru apa industriala prin Decizia Consiliului Executiv nr. 35 / 26.10.2012.

**B. Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in perioada 17.11.2011 – 16.11.2012**

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

Raportul anual pentru anul 12 de concesiune transmis de SC Apa Nova Bucuresti S.A. prin adresa nr. 10002385/16.01.2013, evalueaza datele referitoare la NS D2 pentru perioada 17.11.2011 – 16.11.2012

Pentru anul 12 de concesiune, valoarea conformitatii NS D2 raportata de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A, in cadrul Raportului Anual a fost de 100%.

*Datele referitoare la NS D2 pentru anul 12 de concesiune prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual au fost inregistrate pentru o alta perioada de 12 luni (17.11.2011 – 16.11.2012) care difera de perioada de ECC (28.09.2011 – 27.09.2012).*

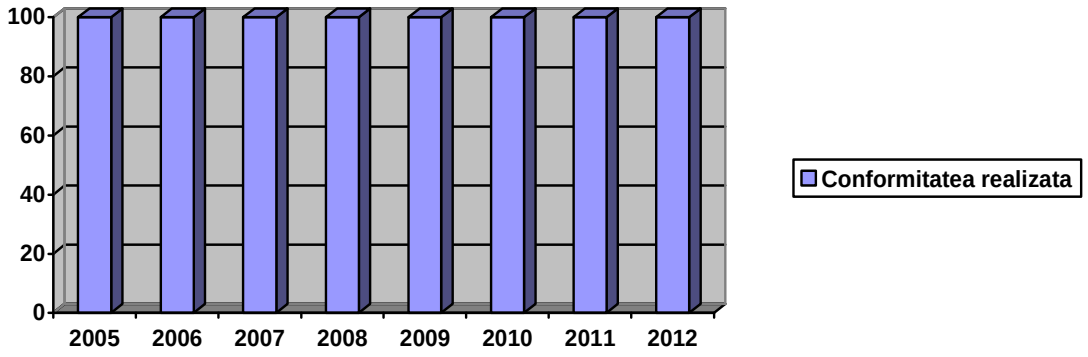
Valorile raportate sunt urmatoarele:

| Nr. crt. | Elementul Nivelului de Serviciu | NS realizat | |
|---|---|---|---|
| 1 | Total cazuri notificate | Numeric | 9 |
| 2 | Total cazuri notificate rezolvate | Numeric | 9 |
| | | % | **100** |
| 3 | Total cazuri notificate nerezolvate | Numeric | 0 |
| | | % | 0 |

**III. Evolutia Nivelului de Serviciu D2**

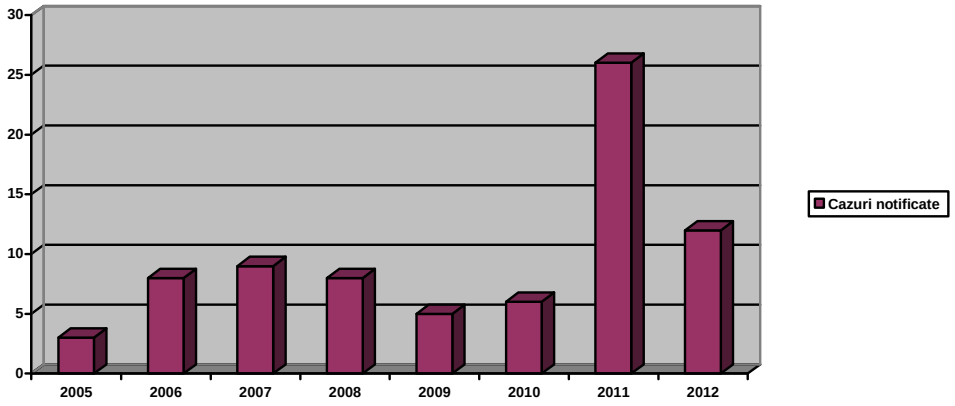
**(a) Evolutia Conformitatii Nivelului de Serviciu D2 in perioada 2005 – 2012**

| An | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Conformitatea realizata | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % |




**(b) Evolutia numarul cazurilor notificate de intrerupere a alimentarii cu apa industriala in perioada 2005 – 2012**

| An | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Cazuri notificate de intrerupere a alimentarii cu apa industriala | 3 | 8 | 9 | 8 | 5 | 6 | 26 | 12 |



## 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 2012 – 15 mai 2013,* 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. 8 / 20.07.2012* - 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. 21 / 26.10.2012* - privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A1 – Calitatea apei potabile
- *Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 22 / 26.10. 2012* - privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A2 – Presiunea la bransament
- *Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 23 / 26.10. 2012* - privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A3 – Continuitatea serviciului
- *Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 24 / 26.10. 2012* - 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. 25 / 26.10. 2012* - 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. 26 / 26.10. 2012* - 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. 27 / 26.10. 2012* - 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. 28 / 26.10. 2012* - 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. 29 / 26.10. 2012* - 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. 30 / 26.10. 2012* - 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. 31 / 26.10. 2012* - 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. 32 / 26.10. 2012* - privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatiilor scrise
- *Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 33 / 26.10. 2012* - privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C6 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente
- *Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 34 / 26.10.2012* - 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. 35 / 26.10. 2012* - privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu D1 – Presiunea minima la bransament pentru apa industriala
- *Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 36 / 26.10. 2012* - privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu D2 – Continuitatea alimentarii cu apa industriala
- *Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 42 / 21.12. 2012* - 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. 43 / 21.12. 2012* - 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. 44 / 22.12. 2012* – 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 / 25.01.2013* – privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A7 – Volumul apei facturate ca procentaj din volumul apei produse

*Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr.* 9 / 20.07.2012 - privind aprobarea excluderii din calculul de evaluare a Conformitatii Nivelului de Serviciu B6 – Caseta cu Standardul de Baza a cazurilor solicitate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. ca Excluderi Admisibile prin adresa nr. 10039163/ 10.07.2012

*Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr.* 16 / 11.10.2012 - privind aprobarea excluderii din calculul de evaluare a Conformitatii Nivelului de Serviciu B6 – Caseta cu Standardul de Baza a cazurilor solicitate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. ca Excluderi Admisibile prin adresa nr. 10057938 / 25.09.2012

## 4.III. asigurarea expertizei tehnice in sprijiinul 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.

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 rezolvari acceptabile pentru parti*" .

In perioada *30.05.2012 ÷ 30.05.2013*, s-au inregistrat la AMRSP un numar de **65 de petitii**. Un numar de **50 de petitii** au fost formulate de catre utilizatori ai serviciului de alimentare cu apa si de canalizare, iar restul de **15 petitii** au fost adresate spre solutionare de catre persoane beneficiare indirect ale serviciului de apa si sau canalizare, majoritatea fiind probleme individuale care nu pot fi incadrate in categoria litigiilor:

| | |
|---|---|
| **1. *Nr. de inregistrare AMRSP/ Data*** | **420**/29.05.2012 |
| ***Detaliile petitie*** | Asociatia Proprietari bl.XX/2, str. Elena Vacarescu nr.19, sector 1 |
| ***Problema reclamata*** | *Nemultumiri legate de raspunsul ANB privind modalitate de facturare – diferenta intre indexul inregistrat pe contorul ANB si suma contoarelor din apartamente* |
| **2. *Nr. de inregistrare AMRSP/ Data*** | **436**/05.06.2012 |
| ***Detaliile petitie*** | Badea Marin Marcel, zona Titan |
| ***Problema reclamata*** | *Calitatea apei potabile furnizata de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in zona Titan, in data de 17.05.2012* |
| **3. *Nr. de inregistrare AMRSP/ Data*** | **472**/18.06.2012 |
| ***Detaliile petitie*** | Simona Stanculeanu – simonamaria.stanculeanu@gmail.com |
| ***Problema reclamata*** | *Solicita informatii privind stadiul demersurilor pentru promovarea Actului Aditional nr. 10 la CC - pentru aprobarea scoaterii din concesiune a constructiilor si instalatiilor fronturilor de captare din zona Bragadiru-Clinceni* |
| **4. *Nr. de inregistrare AMRSP/ Data*** | **481**/21.06.2012 |
| ***Detaliile petitie*** | PMB – DUP nr.4547/05.06.2012<br>Neidoni Petru , str. Navodari nr.19, sector 1 |
| ***Problema reclamata*** | *Solicita sprijin pentru remedierea retelei de canalizare din zona str. Navodari, ca urmare a inundarii subsolurilor* |
| **5. *Nr. de inregistrare AMRSP/ Data*** | **486**/22.06.2012 |
| ***Detaliile petitie*** | Toma Baleanu, zona Dantelei, sector 5 |
| ***Problema reclamata*** | Solicitari privind extinderea retelelor de alimentare cu apa si canalizare din zona strazii Dantelei, sector 5 |
| ***Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP*** | S-a raspuns petentului cu nr. 499/27.06.2012 prin care este informat ca Strazile din zona Dantelei, sector 5 sunt incluse in lista aprobata de Comitetul de Coordonare pentru anul II al Programului "Bucur" |
| **6. *Nr. de inregistrare AMRSP/ Data*** | **545**/10.07.2012 |

| | |
|---|---|
| ***Detaliile petitie*** | PMB – DUP nr: 4430/10.07.2012<br>Marius – Sorin IONICA, str. Saru Dorna nr.3, sector 5 |
| ***Problema reclamata*** | *Contestatie privind solicitarea de plata a contravalorii inlocuirii contorului deteriorat in perioada rece.* |
| **7.** ***Nr. de inregistrare AMRSP/ Data*** | **546**/10.07.2012 |
| ***Detaliile petitie*** | PMB – DUP nr.5037/10.07.2012<br>Adriana Oprea, str. Bucegi nr.112B, sector 1 |
| ***Problema reclamata*** | *Majorarea tarifului de apa potabila.* |
| **8.** ***Nr. de inregistrare AMRSP/ Data*** | **565**/17.07.2012 |
| ***Detaliile petitie*** | PMB - DUP nr.5125/21.06.2012<br>Asociatia de Proprietari str. Valeriu Braniste nr.56 bl.1 |
| ***Problema reclamata*** | *Defectiuni repetate pe reteaua de canalizare care deserveste zona blocului.* |
| **9.** ***Nr. de inregistrare AMRSP/ Data*** | **601**/24.07.2012 |
| ***Detaliile petitie*** | PMB – DUP nr. 5660/24.07.2012<br>Maria STOICA: Sos. Bucuresti Targoviste nr.81, sector 1 |
| ***Problema reclamata*** | *Nemultumire legata de costurile percepute de ANB la realizarea bransamentului.* |
| **10.** ***Nr. de inregistrare AMRSP/ Data*** | **607**/25.07.2012 |
| ***Detaliile petitie*** | PMB – DUP nr. 6063/25.07.2012<br>Marian POPOVICI, petitie adresata prin email pentru Garda de Mediu, redirectionata la PMB-DUP. |
| ***Problema reclamata*** | *Calitatea apei potabile produsa la Statia de Tratare Rosu.* |
| **11.** ***Nr. de inregistrare AMRSP/ Data*** | **641**/03.08.2012 |
| ***Detaliile petitie*** | PMB – DUP nr.6334/03.08.2012<br>Costel Tudorut, str. Madrigalului nr.12B, sector 1 |
| ***Problema reclamata*** | *Amplasamentul caminului de bransament (in comun pentru 2 imobile).* |
| **12.** ***Nr. de inregistrare AMRSP/ Data*** | **642**/03.08.2012 |
| ***Detaliile petitie*** | PMB – DUP nr. 6332/03.08.2012<br>Rozina Gagea, str. Tineretului nr.6, Bl.S1,ap.14, Sat Dudu, com Chiajna |
| ***Problema reclamata*** | *Presiunea scazuta a apei potabile furnizate in zona.* |
| **13.** ***Nr. de inregistrare AMRSP/ Data*** | **654**/07.08.2012 |
| ***Detaliile petitie*** | Stevenson George Wiliams, aleea Mizil nr.9, bl.A, Ap.43A, sector 3 |
| ***Problema reclamata*** | *Calculul efectuat de catre Administratie pentru repartizarea consumului individual de apa rece, apa calda si incalzire.* |
| **14.** ***Nr. de inregistrare AMRSP/ Data*** | **670**/13.08.2012 |
| ***Detaliile petitie*** | Anghel SACHTER<br>Adresa petent: zona Prelungirea Ghencea, sector 6 |
| ***Problema reclamata*** | *Avarii care perturba functionarea corespunzatoare a alimentariii cu apa in zona cartierului Primavara si Prelungirea Ghencea.* |
| **15.** ***Nr. de inregistrare AMRSP/ Data*** | **677**/16.08.2012 |
| ***Detaliile petitie*** | Roman Nicolae, str. Muntii Carpati nr. 16A, sector 5 |
| ***Problema reclamata*** | *Facturarea apei pluviale* |
| **16.** ***Nr. de inregistrare AMRSP/ Data*** | **678**/16.08.2012 |
| ***Detaliile petitie*** | S.C. Timpuri Noi S.A-Jilava-Dir. Gen. Breazu Adrian prin Parlamentul Romaniei- CAMERA DEPUTATILOR |
| ***Problema reclamata*** | *Sistare furnizare apa potabila catre SC Timpuri Noi S.A* |
| ***17. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data*** | **681**/16.08.2012 |
| ***Detaliile petitie*** | PMB-DUP nr.6333/16.08.2012<br>Asociatia de Proprietari bl. 1-5, str. Valeriu Braniste nr. 56, sector 3 |
| ***Problema reclamata*** | *Defectiune pe racordul de evacuare a apei reziduale* |
| ***18. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data*** | **706**/28.08.2012 |
| ***Detaliile petitie*** | Cabinet Viceprimar PMB<br>Primaria Comunei CHIAJNA |
| ***Problema reclamata*** | *Obtinere aviz tehnic pentru extinderea conductei de canalizare pe str. Drumul Osiei- comuna Chiajna* |
| ***19. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data*** | **710**/29.08.2012 |
| ***Detaliile petitie*** | Petrus Negoita, bd. N. Titulescu nr.95-103, bl.8, sc.1, sector 1 |
| ***Problema reclamata*** | *Solicitari modificare reglementari privind montarea aparatelor de masura a consumurilor individuale.* |

| | |
|---|---|
| ***20. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data*** | **744**/06.09.2012 |
| ***Detaliile petitie*** | Victor Gavril, str. Zamfir Olaru, sector 5 |
| ***Problema reclamata*** | Intreruperi in furnizarea apei potabile |
| ***21. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data*** | **755**/12.09.2012 |
| ***Detaliile petitie*** | PMB – DUP nr. 7129/12.09.2012<br>Mircea Stoian, str. Camil Ressu nr.19, Bl.56,ap.65B, sector 3 |
| ***Problema reclamata*** | *Facturarea apei meteorice* |
| ***22. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data*** | **756**/13.09.2012 |
| ***Detaliile petitie*** | PMB – DUP<br>Gheorghe Virgil, Strada Drumul la Rosu nr. 94, sector 6 |
| ***Problema reclamata*** | Starea de degradare avansata a retelei de apa de pe strada Drumul la Rosu, sector 6 |
| ***23. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data*** | 815/01.10.2012 |
| ***Detaliile petitie*** | PMB – DATJ nr.2465/28.09.2012<br>Gheorghe Gheorghe: str. Raul Mara nr.10, Bl.M4, sc. 1, ap.6, sect. 4 |
| ***Problema reclamata*** | *Modificarea tarifului de apa si canal* |
| ***24. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data*** | **816**/01.10.2012 |
| ***Detaliile petitie*** | Constantin PARASCHIV, str. Locusteanu Alexandru nr.6, Bl.77C, ap.2, sector 5 |
| ***Problema reclamata*** | *Solicitare de inlocuirea vanei de concesie la bransamentul imobilului, precum si pentru curatarea caminului de inspectie stradal.* |
| ***25. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data*** | **833**/03.10.2012 |
| ***Detaliile petitie*** | PMB – DUP nr. 7957/03.10.2012<br>Maria BUCA, str. Doamna Ghica nr.155, sector 2 |
| ***Problema reclamata*** | Probleme contractuala - succesiune pentru imobilul din str. Gherase nr.58, sector 2. |
| ***26. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data*** | **834**/03.10.2012 |
| ***Detaliile petitie*** | PMB-DUP nr. 7803/03.10.2012<br>Marian Capalau, str. Catinei nr.15, bl.P38, ap.1, sector 6 |
| ***Problema reclamata*** | Solicitare de inlocuire a contoarelor actuale cu modele noi, electronice. |
| ***27. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data*** | **841**/04.10.2012 |
| ***Detaliile petitie*** | PMB – DATJ nr.2254/1102597/20.09.2012<br>Cornel Caragea, str. Aleea Sinaia nr.18, Bl.84A, sc. 1, sector 2 |
| ***Problema reclamata*** | *Consumul facturat de ANB este mai mare decat consumurile individuale.* |
| ***28. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data*** | **920**/22.10.2012 |
| ***Detaliile petitie*** | Simona Stanculeanu –simonamaria.stanculeanu@gmail.com |
| ***Problema reclamata*** | *Solicitare privind actualizarea informatiilor privind Actul Aditional nr. 10 la CC pentru aprobarea scoaterii din concesiune a constructiilor si instalatiilor fronturilor de captare din zona Bragadiru-Clinceni* |
| ***29. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data*** | **978**/31.10.2012 |
| ***Detaliile petitie*** | PMB – DUP nr.8576/31.10.2012<br>Eugen RACLARU: calea Rahovei nr.286, bl.1, sc.2, et.4, ap92, sect. 5 |
| ***Problema reclamata*** | *Presiune scazuta* |
| ***30. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data*** | **980**/31.10.2012 |
| ***Detaliile petitie*** | Elena Angelica GOLD<br>Adresa petent: Bd. Mihail Kogalniceanu nr.10, corp A, B, C. |
| ***Problema reclamata*** | *Consum mare facturat, avarie pe retea interioara* |
| ***31. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data*** | **981**/31.10.2012 |
| ***Detaliile petitie*** | Georgeta Turturea- georgeta_turturea@yahoo.com |
| ***Problema reclamata*** | *Solicita informatii privind stadiul demersurilor pentru promovarea Actului Aditional nr. 10 la CC - pentru aprobarea scoaterii din concesiune a constructiilor si instalatiilor fronturilor de captare din zona Bragadiru-Clinceni* |
| ***32. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data*** | **1014**/12.11.2012 |
| ***Detaliile petitie*** | PMB- Cabinet Primar General<br>Locatari bloc M22, Aleea Cetatuia nr.4, sector 6 |
| ***Problema reclamata*** | *Sistarea furnizarii apei de catre ANB* |
| ***33. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data*** | **1022**/13.11.2012 |
| ***Detaliile petitie*** | Huzum Elena, str. M. Eminescu nr. 35, apt. 1, sector 1 |

| | |
|---|---|
| ***Problema reclamata*** | *Separarea consumurilor de apa prin executarea unui nou bransament* |
| ***34. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data*** | 1024/15.11.2012 |
| ***Detaliile petitie*** | Marcel CERCEL, bd. Iuliu Maniu, nr.152A, bl.K, sector 6 |
| ***Problema reclamata*** | *Presiunea scazuta la ultimele etaje (revenire dupa raspunsul AMRSP nr.721/24.08.2011)* |
| ***35. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data*** | **1044**/20.11.2012 |
| ***Detaliile petitie*** | PMB – DUP nr.9434/20.11.2012<br>Marian NASTASE, str. Luica nr.25, bl.M32, ap.24, sector 4 |
| ***Problema reclamata*** | Propuneri cu privire la inlocuirea capacelor de canalizare. |
| ***36. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data*** | **1091**/29.11.2012 |
| ***Detaliile petitie*** | PMB – DUP, nr.9920/29.11.2012<br>Mihai GOGOSILA, Bd. Timisoara nr.44A, bl.1A, sector 6 |
| ***Problema reclamata*** | *Probleme legate de facturare. Consumul mare inregistrat poate fi cauza functionarii defectuoase a contorului.* |
| ***37. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data*** | **1129**/10.12.2012 |
| ***Detaliile petitie*** | PMB- Directia Utilitati Publice- (e-mail)Barbu Constantin, Lazaride Robert, Schmidt Bogdan |
| ***Problema reclamata*** | *Sesizeaza sistarea furnizarii apei reci* |
| ***38. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data*** | **1143**/12.12.2012 |
| ***Detaliile petitie*** | PMB – DRPI nr.1124033/6521/1/10.12.2012<br>Octavian DRAGU, str. Fantanica nr.1, bl.204, ap.50, sector 2 |
| ***Problema reclamata*** | *Probleme lagate de relatia petentului cu asociatiei de proprietari* |
| ***39. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data*** | **08**/4.01.2013 |
| ***Detaliile petitie*** | PMB – DRPI nr.1126468/6725/2/20.12.2012<br>Victor Zaharia, str. Ilioara nr.16, bl.M32, sc.B, ap.64, sector 3 |
| ***Problema reclamata*** | *Taieri ilegale de copaci in parcul Herastrau* |
| ***40 Nr. de inregistrare AMRSP/ Data*** | 33/14.01.2013 |
| ***Detaliile petitie*** | PMB – DGISP nr.11270/12.01.2013<br>**Maria LAZARESCU**, str. Secuilor nr.12, bl.35, ap.2, sector 4 |
| ***Problema reclamata*** | *Consumul mare inregistrat pe ultima factura, datorat unei avarii pe instalatia de dupa contor* |
| ***41. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data*** | **120**/31.01.2013 |
| ***Detaliile petitie*** | RADET |
| ***Problema reclamata*** | *Calitatea apei primita de la ANB* |
| ***42. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data*** | **185**/18.02.2013 |
| ***Detaliile petitie*** | *Petenti domiciliati pe strada Bulgarus, sector 5* |
| ***Problema reclamata*** | Lipsa retelelor de apa potabila si de canalizare – solicitare de informatii privind stadiul lucrarilor de extindere a retelelor |
| ***43. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data*** | **193**/19.02.2013 |
| ***Detaliile petitie*** | PMB – DGISP nr.444/19.02.2013<br>**Florin COMANESCU**: str. Pietei nr.32, sector 1 |
| ***Problema reclamata*** | *- Intarzierea sosirii facturii din 18.12.1012, dupa data scadenta;*<br>*- Solicitarea de scoatere din factura a apei pluviale intrucat datorita configuratiei terenului propriu apa pluviala nu se evacueaza la canalizare* |
| ***44. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data*** | **192**/19.02.2013 |
| ***Detaliile petitie*** | PMB – DGISP nr.359/19.02.2013<br>**Petrisor DUMITRU**, str. Cobadin nr.3, bl.P19, sc.2, ap.81, sector 5 |
| ***Problema reclamata*** | *Realizarea unui bransament individual pentru scara 2 a blocului.* |
| ***45. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data*** | **141**/06.02.2013 |
| ***Detaliile petitie*** | Iulian Marius PETRESCU<br>Adresa petent: str. Artur Gorovei nr.14, sector 5 |
| ***Problema reclamata*** | *Realizarea unei constructii care beneficieaza de alimentare cu apa si de canalizare fara aprobari legale.* |
| ***46. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data*** | **205**/21.02.2013 |
| ***Detaliile petitie*** | Ion SANDU, str. Colectieai nr.2B, sector 1 |
| ***Problema reclamata*** | *Consumul de apa mare (42mc) in perioada in care petentul nu a fost prezent la domiciliu.* |
| ***47. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data*** | **222**/25.02.2013 |
| ***Detaliile petitie*** | Constanta IACOB, str. Gh. Preotescu nr.23, sector 4 |

| | |
|---|---|
| ***Problema reclamata*** | *Consumul mare de apa inregistrat pe contorul de bransament.* |
| ***48. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data*** | **251**/06.03.2013 |
| ***Detaliile petitie*** | PMB – DUP nr.1966/06.03.2013<br>Ivascu Ionel: intr. Calitatii 42, sect2 |
| ***Problema reclamata*** | *Consum mare facturat de ANB* |
| ***49. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data*** | **268**/11.03.2013 |
| ***Detaliile petitie*** | PMB – DUP nr.2032/08.03.2013<br>Mircea PUIU: str. Gh. Preotescu nr.19, bl.C6, ap.14, sector 6 |
| ***Problema reclamata*** | *Solicitare privind modificarile reglementarilor existente in vederea determinarii consumurilor individuale in apartamente.* |
| ***50. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data*** | **326**/20.03.2013 |
| ***Detaliile petitie*** | Militaru Monica – Str. Platicii nr. 8, sector 2 |
| ***Problema reclamata*** | *Avarii la reteaua de canalizare de pe strada pe care locuieste* |
| ***51. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data*** | **328**/20.03.2013 |
| ***Detaliile petitie*** | PMB – DUP nr.2112/20.03.2013<br>Daniel George MATEESCU str. Stirbei Voda nr.168, bl.20B, ap.28, sector 1 |
| ***Problema reclamata*** | *Facturi emise pe baza inregistrarilor contorului blocului alaturat* |
| ***52. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data*** | **358**/26.03.2013 |
| ***Detaliile petitie*** | PMB – DRPI nr.1144827/1965/1/20.03.2013<br>Alexandru JECU, str. Albinelor nr.32, bl.32, ap.27, sector 4 |
| ***Problema reclamata*** | *Solicitare pentru realizarea contorizarii la nivel de scara si apartamente.* |
| ***53. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data*** | **330**/20.03.2013 |
| ***Detaliile petitie*** | PMB – DUP nr.2168/20.03.2013<br>Constantin GORUN, Calea Vitan nr.104, bl.V42A, sc.3, ap.91, sect 3 |
| ***Problema reclamata*** | *Modalitatea de calul a facturilor privind consumul de apa calda menajera si apa evacuata la canalizare, precum si tarifele in vigoare practicate de ANB.* |
| ***54. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data*** | **371**/28.03.2013 |
| ***Detaliile petitie*** | Marian Deaconu, bd. Uverturii nr.6, bl.C1, sector 6 |
| ***Problema reclamata*** | *Majorari tarifare precum si informatii privind investitiile ANB* |
| ***55. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data*** | **395**/03.04.2013 |
| ***Detaliile petitie*** | PMB – DUP<br>Firita Ion, Str. Anton Bacalbasa nr. 7,bl.51, ap.11B, sector 4 |
| ***Problema reclamata*** | *- facturarea apei calde si reci deversate la canal*<br>*- taxa municipala apa uzata*<br>*- facturare apa meteorica* |
| ***56. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data*** | **412**/04.04.2013 |
| ***Detaliile petitie*** | Asoc. Locatari bl.N3b, Bd. Th. Pallady nr.31, sector 3 |
| ***Problema reclamata*** | *Diferenta intre cantitatea facturata de ANB si suma contoarelor de apartamente.* |
| ***57. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data*** | **413**/08.04.2013 |
| ***Detaliile petitie*** | PMB – DUP<br>Mihaela Maria Dumitru, Str. Logofat Tautu nr. 60-62, ap.2B, sect. 3 |
| ***Problema reclamata*** | *Lucrari efectuate defectuos de ANB pe str. Logofat Tautu, sector 3* |
| ***58. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data*** | 422/09.04.2013 |
| ***Detaliile petitie*** | PMB – DUP (email) nr.3079/09.04.2013<br>Asoc. Proprietari bl.C88A, bd. Prel. Ghencea nr.26, sector 6 |
| ***Problema reclamata*** | *Solicitare modificare data emitere factura* |
| ***59. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data*** | **427**/10.04.2013 |
| ***Detaliile petitie*** | PMB-DUP<br>Alexandru Cristian, Str. Atelierele Noi, sector 1 (email) |
| ***Problema reclamata*** | *Lucrari de inlocuire bransamente pe strada nefinalizate de catre ANB* |
| ***60. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data*** | 458/16.04.2013 |
| ***Detaliile petitie*** | PMB-DUP<br>Ioana Zerbineta Ozcan, str. Occidentului nr. 28, sect. 1 |
| ***Problema reclamata*** | *Separarea consumului la nivel de apartament in cadrul imobilului* |
| ***61. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data*** | **477**/19.04.2013 |
| ***Detaliile petitie*** | PMB-DUP<br>Spiridon Anton, str. Nasaud nr. 4, bl. 20, ap. 33B, sect. 5 (email) |
| ***Problema reclamata*** | *Lucrari de remediere ale unor avarii nefinalizate* |

| | |
|---|---|
| ***62. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data*** | **488**/23.04.2013 |
| ***Detaliile petitie*** | Elena – Aura COLDEA, bd. Pache Protopopescu nr.84, sector 2 |
| ***Problema reclamata*** | *Consum mare de apa inregistrat la ultima citire* |
| ***63. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data*** | **503**/24.04.2013 |
| ***Detaliile petitie*** | Valentin Gagu, str. Spataru Preda nr.21, bl.2, sector 2 |
| ***Problema reclamata*** | *Motivatie cresteri tarifare* |
| ***64. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data*** | **509**/25.04.2013 |
| ***Detaliile petitie*** | Vasilescu Oana-Cristina, str. Simon Bolivar 8, ap.2, sector 1 |
| ***Problema reclamata*** | *Probleme interne, privind separarea consumului la imobilul din str. Comandor Eugen Botez 25, sector 2* |
| ***65. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data*** | **534**/30.04.2013 |
| ***Detaliile petitie*** | PMB-DUP<br>Asociatie Proprietari, Bl. P39, str Catinei 17, sector 6 (email) |
| ***Problema reclamata*** | *Informatii privind taxa de reconectare* |

Litigiile dintre utilizatori si SC Apa Nova Bucuresti SA pot fi structurate pe urmatoarele subiecte:

| **Problema reclamata** | **Numar petitii inregistrate la AMRSP** |
|---|---|
| Probleme si reclamatii privind facturarea | 10 |
| Probleme legate de bransamente (interventie, executie ilegala) | 3 |
| Probleme de presiune scazuta la bransament | 3 |
| Separarea consumurilor de apa prin executarea de bransamente separate | 3 |
| Probleme legate de inscrisurile de pe facturi (sume percepute pentru lucrari sau inlocuiri la bransamente, reconectari) | 4 |
| Solicitari informatii contract concesiune, si bunuri concesionate | 3 |
| Probleme legate de facturarea apei meteorice | 4 |
| Intrebari si nemultumiri privind majorarile tarifare | 5 |
| Sistarea serviciului de alimentare cu apa | 4 |
| Calitatea apei potabile | 3 |
| Solictari de extinderi de retele de alimentare cu apa si canalizare pe strazi pe care lipsesc aceste utilitati | 3 |
| Reclamatii referitoare la refacere carosabil dupa avarii | 1 |
| Reclamatii referitoare la canalizare | 4 |

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.

Cele 15 solicitari de raspunsuri in legatura cu serviciul de alimentare cu apa si de canalizare, care au fost adresate direct AMRSP sau redirectionate de catre institutii ale administratiei publice, se pot structura astfel:

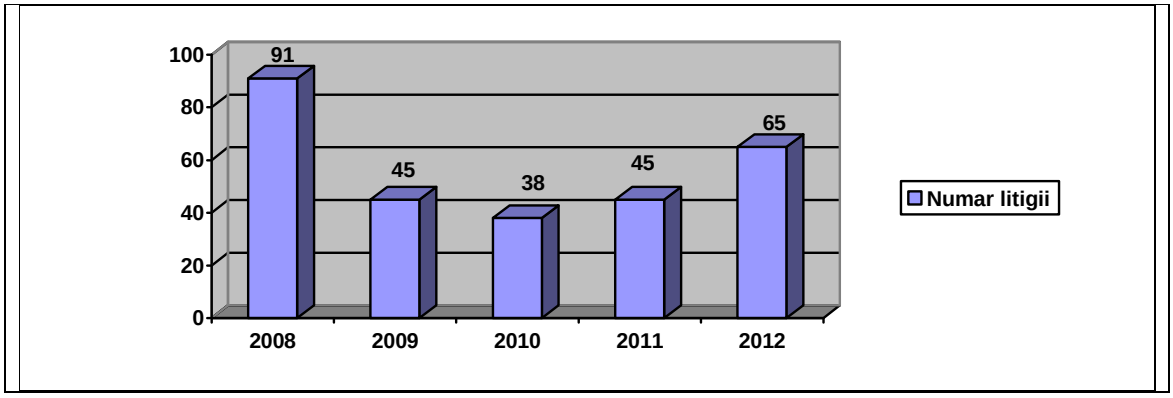
| **Problema reclamata** | **Numar petitii inregistrate la AMRSP** |
|---|---|
| Probleme care privesc relatia proprietar cu administratia imobilului (impartire consumuri, repartitoare de costuri,) | 6 |
| Probleme legate de avarii ale reteiei de alimentare cu apa in zona reclamantului, | 4 |
| Probleme privind contractul de furnizare (mosteniri) | 1 |
| Solicitari privind inlocuirea modelului de capac de canalizare | 1 |
| Solicitari de inlocuire a tipurilor de contoare | 1 |
| Separare consumuri in urma neintelegerilor din condominiu | 1 |
| Reclamatii privind taierile arborilor in parcuri | 1 |

Pentru toate aceste litigii s-au trimis raspunsuri direct la petent, sau in urma obtinerii de informatii

suplimentare de la SC Apa Nova Bucuresti SA.

Evolutia numarului de litigii in ultimii ani atat sub forma cifrelor cat si sub forma reprezentarii grafice este prezentata mai jos:

| An de raportare | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 |
|---|---|---|---|---|---|
| Numar litigii | 91 | 45 | 38 | 45 | 65 |




Se observa ca in perioada 2009 ÷ 2011 numarul de litigii a scazut destul de mult, iar cauza principala fost faptul ca o mare parte din reclamatiile 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 (Retele telescopice)."*

Cresterea sensibila a numarului de litigii in perioada mai 2012 ÷ mai 2013 s-a datorat reclamatiilor privind facturarea (fara sa se fi obtinut un punct de vedere in prealabil de la SC Apa Nova Bucuresti SA) si a solicitarilor clientilor de clarificare a motivului cresterilor tarifare, ce au fost 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.

De asemenea, cresterea numarului de petitii s-a datorat si solicitarilor pentru obtinerea altor informatii in vederea clarificarii unor probleme individuale.

## 4.IV. participarea la elaborarea urmatoarelor documente, in conformitate cu art. 4 din Statutul aprobat prin HCGMB nr. 339 / 2009, completat si modificat prin HCGMB nr. 112 / 2012:

- participarea, impreuna cu reprezentantii Directiei Utilitati Publice din cadrul Primariei Municipiului Bucuresti si ai Concesionarului S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., la elaborarea proiectului Regulamentului de Organizare si Functionare al serviciului de alimentare cu apă și de canalizare **(Anexa 1)**

(**A**) **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. 113 / 30.08.2012 pentru aprobarea Masurilor prioritare 2012 – 2015 si a listei de investitii prioritare 2012 – 2015 si pe termen lung, parte integranta a Master Planului Sistemului de Canalizare al Municipiului Bucuresti, Studiului de fezabilitate aferent proiectului "*Finalizarea statiei de epurare Glina, reabilitarea principalelor colectoare de canalizare si a canalului colector Dambovita (Caseta)",* principalilor indicatori tehnico – economici aferenti Etapei 1 a proiectului *„Finalizarea statiei de epurare Glina, reabilitarea principalelor colectoare de canalizare si a canalului colector Dambovita (Caseta)",* co-finanţarii obiectivelor de investiţii pentru Etapa 1 a proiectului *„Finalizarea statiei de epurare Glina, reabilitarea principalelor colectoare de canalizare si a canalului colector Dambovita (Caseta)" si* aprobarea contractării unei finanţări rambursabile externe de la institutii financiare internationale, în valoare de 59 566 682 Euro, pentru cofinanţarea Etapei 1 a proiectului *„Finalizarea statiei de epurare Glina, reabilitarea*

*principalelor colectoare de canalizare si a canalului colector Dambovita (Caseta)"*

**(B) ca membru in Grupul de Lucru pentru supravegherea si coordonarea activitatilor de comunicare in cadrul proiectului „*Finalizarea statiei de epurare Glina, reabilitarea principalelor colectoare de canalizare si a canalului colector Dambovita (Caseta)*", constituit prin Dispozitia Primarului General al Municipiului Bucuresti nr. 1029 / 3.10.2012:**

- participarea la actiunile intreprinse de Grupul de Lucru pentru indeplinirea obiectivelor specificate in Anexa la Dispozitia Primarului General al Municipiului Bucuresti nr. 1029 / 3.10.2012

**(C) ca membru in Grupul de Lucru pentru elaborarea Actului Aditional nr. 10 la Contractul de Concesiune a serviciului de alimentare cu apa si canalizare, constituit prin Dispozitia Primarului General al Municipiului Bucuresti nr. 333 / 2.04.2013:**

- participarea la elaborarea proiectului Actului Aditional nr. 10 la Contractul de Concesiune

**(D) 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 Aditional nr. 6 / 2009 la Contractul de Concesiune

**(E) 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. Hidroelectrica 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 bancii 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 efectuat*e – 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 dezbaterii publice. De asemenea, deciziile AMRSP se transmit Secretarului Municipiului Bucuresti, pentru publicare in Monitorul Oficial al Municipiului Bucuresti.

(d) *Urmarirea realizarii unei bune comunicari 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 dezbaterii publice, pe website, a punctelor sale de vedere, prin participarea reprezentantilor AMRSP la intalnirile publice cu cetatenii, organizate de asociatii civice si primarii.

(e) *Urmarirea aplicarii standardelor in domeniul serviciilor publice locale si propunere pentru modificarea si adaptarea acestora cu normele U.E. ori de cate ori se constata neconcordanta intre normele locale si cele europene*. AMRSP, intocmeste puncte de vedere la proiecte legislative in domeniul serviciilor publice, si raspunde la intrebari ale institutiilor publice cu privire la reglementarea serviciilor de alimentare cu apa si canalizare din Municipiul Bucuresti.

## 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. Comisia de Experti este formata din: Dl. Hans HEKELAAR – Expert Tehnic, Dr. Dieter FLAMIG – Reglementator 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 Autoritatii de Reglementare Tehnica, Concedentului si Concesionarului, membrii Comisiei de Experti prezinta rapoarte continand decizii sau puncte de vedere la problemele transmise spre analiza.

In perioada *30.05.2012 – 30.05.2013*, au fost inregistrate urmatoarele actiuni comune cu membrii Comisiei de Experti:

### I. 16.09- 18.09.2012 cu privire la actiunile intreprinse la Caseta, SEAU Glina

Comisia de Experti a sosit in Bucuresti in data de 16 septembrie 2012. In zilele de 17 si 18 septembrie Comisia de Experti a avut intalniri cu reprezentanti ai SC Apa Nova Bucuresti SA, AMRSP si Primaria Municipiului Bucuresti si au facut vizite la obiective ANB si la SEAU Glina.

Comisia de Experti efectueaza vizite la Bucuresti in mod regulat si ori de cate ori este nevoie pentru a monitoriza cu atentie progresul Contractului de Concesiune precum si problemele aparute in derularea acestuia.

Modificarile din ultima perioada la Contractul de Concesiune cum ar fi: programul Bucur, luarea in concesiune a Casetei si a Statiei de Epurare Glina care au facut obiectul unor acte aditionale, au determinat mai multe solicitari EXTA, fapt pentru care membrii Comisiei de Experti au fost invitati sa-si exprime punctul de vedere.

In cadrul intalnirilor din 17-18 septembrie, s-au purtat discutii pe marginea acestor subiecte (cu impact major asupra responsabilitatilor ANB, a tarifului si organizarii ANB) dar si in legatura cu finalizarea proiectelor mai vechi (retele telescopice, contoare comune), si cu activitatile recente, in derulare, cum ar fi inlocuirea bransamentelor de plumb, precum si in legatura cu eforturile continue pentru imbunatatirea NS A7 – volumul apei facturate ca procentaj din volumul apei produse (randamentul retelei). Au mai fost abordate si subiecte legate de performanta SEAU Glina Faza I, obiectivele proiectului Glina Faza II, aspecte de mediu la nivel de Bucuresti, planificare urbana si hidrologia orasului.

**Discutii pe marginea subiectului Caseta**

In cadrul vizitei Comisiei de Experti, au fost prezentate realizarile si progresul implementarii masurilor urgente aferente preluarii in concesiune a Casetei pentru care s-a facut o solicitare EXTA bine documentata si justificata, pentru care s-au estimat investitii de ~ 33 mil. Euro. ANB a prezentat investitiile facute cu organizarea, pregatirea personalului, cu echipamentele si lucrarile de curatare a Casetei pe interior, confirmand, la momentul respectiv, finalizarea a ~70% din masurile urgente.

Comisia de Experti a considerat ca, in viitorul apropiat, pe baza unei evaluari specifice suplimentare legate de functionarea Casetei, si in relatie cu dezvoltarea unui plan pentru reabilitarea structurala a Casetei, se va putea formula Standardul Obiectiv pentru Caseta. Aceasta evaluare ar trebui sa justifice investitiile semnificative pentru reabilitarea Casetei iar AMRSP trebuie sa dispuna de metode clare de stabilire a Nivelului de Serviciu.

**Discutii pe margiea subiectului Statia de tratare a Apelor Uzate - Glina**

Comisia de Experti a facut o vizita la SEAU Glina in cadrul careia a fost prezentata experienta unui an de operare, scotindu-se in evidenta dificultatile in operarea statiei, determinate de conditiile severe din timpul iernii la care s-a adaugat si lipsa instalatiilor necesare pentru izolatii, incalzire, etc. Pe parcursul discutiilor au fost invocate si alte probleme, precizandu-se ca in contextul rerspectiv, exista doar doua posibilitati de operare a statiei:

- epurare completa in treapta biologica (5m$^3$/s) fara respectarea parametrilor standard de calitate a efluentului, in special la N (azot) si P (fosfor);
- respectarea indicatorilor de calitate, fara respectarea, in acest caz, a debitului estimat initial pentru

treapta biologica.
Comisia de Experti considera ca propunerile SC Apa Nova Bucuresti SA pentru imbunatatirea capacitatii statiei si a procesului de operare pentru depasirea acestor probleme, pot fi luate in considerare doar in faza II a proiectului SEAU Glina.

Conform Comisiei de Experti, EXTA pentru SEAU Glina, urmeaza a fi revizuita dupa un an complet de operare, pe baza unui audit tehnic si economic independent al datelor din anul 2012. Auditorul va fi desemnat de AMRSP si va stabili ca punct de referinta costul de operare al statiei raportat la buna practica din Europa de Est. Daca se dovedeste ca statia putea fi operata la costuri mai mici decat cele estimate sau daca din costurile reale rezulta ca statia functioneaza ineficient, raportul de audit va include o verificare ex post a costurilor de operare suportate in realitate pentru statia Glina comparativ cu costurile estimate. Ulterior, pe baza acestui raport si a unei analize independente, CE va putea recomanda o reducere a tarifului. CE considera ca cel mai bine ar fi ca perioada de evaluare sa inceapa in anul ulterior expirarii Perioadei de Notificare a Defectelor, aferenta contractului de executie a lucrarilolor si dupa ce ANB a implementat masurile tehnice necesare (incluse in EXTA).

**Discutii pe marginea altor subiecte:**
**Bransamentele de plumb**: Comisia de Experti a fost informata in legatura cu progresul inregistrat in programul de inlocuire a bransamentelor de plumb, acestia apreciind activitatea ANB ca fiind eficienta. Din punct de vedere al planificarii si finantarii, la data vizitei expertilor, acest program era in derulare.

**Programul Bucur**: ANB a informat Comisia de Experti ca metoda de lucru cu grupurile consultative din partea PMB si ANB este una buna si ca Programul Bucur se deruleaza intr-o maniera eficienta, un numar considerabil de strazi beneficiind deja de instalarea a kilometri intregi de conducte pentru alimentarea cu apa si canalizare. Comisia de Experti a fost informata ca din punct de vedere al planului si finantarii, acest program se afla in derulare.

**Nivelul de Serviciu A7 (randamentul retelei)**: In ciuda actiunilor derulate de la inceputul Contractului de Concesiune, cresterea proportiei Vf(apa facturata)/Vp(apa produsa) pare sa fie mai lenta decat s-a dorit. ANB a afirmat ca se va acorda o atentie deosebita si se vor mobiliza resurse suplimentare pentru realizarea acestui NS. In cadrul intalnirilor, ANB si CE nu au intrat in detaliu in legatura cu acest aspect, ci au vorbit pe scurt despre cauzele sau dificultatile in ceea ce priveste cresterea randamentului si despre masurile pe care le propune in acest sens, pentru urmatorii ani. ANB a mentionat ca cele doua programe mentionate mai sus (bransamentele de plumb si programul Bucur) au un impact pozitiv, dar ca pentru realizarea urmatorului nivel al acestui NS (anul 2015) sunt necesare actiuni suplimentare si mai multa atentie.

## II. 19.02.2013 cu privire la Excluderile Admisibile la SEAU Glina

Pe parcursul derularii proiectului SEAU Glina, s-a constatat, inca din prima parte a perioadei de operare de la punerea in functiune a fazei I (iulie 2011), ca valorile initial estimate cu privire la debitul de apa uzata si incarcarile de poluanti sunt considerabil diferite fata de valorile reale. S-a constatat ca SEAU Glina Faza I nu are capacitatea de a epura debitul si incarcarile actuale la standardele prevazute. Ca atare, nici AMRSP (Reglementatorul Tehnic) si nici ANB (Concesionarul) nu au beneficiat de un cadru realist pe baza caruia sa evalueze realizarea NS-urilor.

AMRSP si ANB, cu Acordul Municipalitatii, au solicitat serviciile domnului J. Hekelaar, Expertul Tehnic membru al Comisiei de Experti sa analizeze aceasta problema si sa prezinte o modalitate de definire a NS B1 - Calitatea Efluentului, care sa le ofere partilor reguli clare, in acord cu situatia actuala.
In conditiile celor prezentate mai sus, Expertul Tehnic considera ca:
- SC Apa Nova Bucuresti SA ar trebui sa inceapa monitorizarea NS imediat dupa finalizarea si notificarea lucrarilor suplimentare a caror finalizare a fost planificata pentru iulie 2013, catre AMRSP si PMB.
- AMRSP si ANB trebuie sa convina asupra bazei de date si a formatului tabelelor rezumative, precum si asupra altor detalii de monitorizare.
- procesul de monitorizare va continua in conformitate cu procedurile descrise in Contractul de Concesiune si va lua in considerare urmatoarele specificatii suplimentare: valorile standard pentru concentratiile de P si N vor fi considerate valori medii anuale in loc de valori maxime; nivelele debitelor vor fi luate in calcul ca medie si vor fi masurate la intrarea in fiecare treapta.

De asemenea Expertul Tehnic, considera ca, pentru perioada pana la finalizarea a fazei II trebuie revizuite

Nivelul de Serviciu si Excluderile Admisibile, datorita incarcarilor mari de poluanti inregistrate in functionarea fazei I a SEAU Glina.

Expertul Tehnic considera ca operarea SEAU Glina faza I trebuie sa se faca la capacitatea sa maxima, cu accent pe obiectivele:
- preluarea unui debit cat mai mare posibil de apa uzata, tinand cont de debitul din Caseta si de functionarea reala a SPI (statiei de pompare influent).
- alimentarea continua a treptei biologice cu un debit cat mai aproape posibil de 5m3/s , pentru rezultate optime ale calitatii efluentului (raul Dambovita).
- operarea la parametri optimi a treaptei biologice. Expertul Tehnic considera ca se poate introduce o cantitate mai mare de namol activat in Bazinele de Aerare in conditiile in care Indicele de Volum al Namolului (IVN) este semnificativ mai mic decat valoarea initiala de proiectare de 150 l/g. Din iunie 2012, s-a constatat ca acest IVN este foarte bun, fiind chiar sub 85 l/g. Un nivel mai ridicat de solide in suspensie in apa de amestec ar determina indepartarea unei cantitati mai mari de azot. Cu atat mai mult in conditiile in care temperatura din Bazinele de Aerare abia daca ajunge vreodata sub 12$^{o}$C. ET recomanda ANB sa faca analize periodic si sistematic si sa depuna eforturi pentru ca indepartarea azotului sa fie optima, fara a afecta conformitatea altor parametri.
- monitorizarea separata a performantelor epurarii biologice si mecanice.
- operarea bazinelor pluviale. In prezent, acestea nu sunt functionale. Odata finalizate lucrarile de imbunatatire/remediere, operarea lor trebuie sa respecte Buna Practica Industriala.
- controlul optim al treptei biologice prin masurarea incarcarile de poluanti provenite din namolul rezultat din bazinele pluviale atunci cand acestea vor fi puse in functiune, precum si al intregii cantitati de namol rezultate din bazinele de sedimentare primara.
- efectul folosirii centrifugelor in locul filtrelor presa cu banda.

Avand in vedere consideratiile de mai sus, ET considera ca SEAU Glina I mai are nevoie de lucrari de imbunatatire si de teste. Lucrarile au fost planificate a fi finalizate in iulie 2013. Se estimeaza ca lucrarile si testele vor avea, de asemenea, un impact asupra Opex si Capex, ET recomandand ca Auditul costurilor sa se refere la perioada 01.07.2013 – 30.06.2014, dupa ce vor fi finalizate lucrarile si testele suplimnetare, iar operarea SEAU Glina va fi stabila.

Referitor la Excluderile Admisibile, Expertul Tehnic considera ca:
- Nu este relevant pentru SEAU Glina faza I, aplicarea prevederilor art.4 - Exluderi Admisibile, din Caietul de Sarcini partea a III-a Nivelele de Servicii din Contractul de Concesiune, privind includerea in categoria Excluderilor Admisibile a parametrilor obtinuti“ *in conditii exceptionale de precipitatii abundente*”, mentinandu-se in continuare aplicarea celorlalte prevederi ale Excluderilor Admisibile din cadrul Contractului de Concesiune.
- Excluderile Admisibile mentionate in Actul Aditional nr.9, clauza 4.4.2 se inlocuiesc cu urmatoarele:
*- Modificarea concentratiilor influentului care, in comparatie cu cele proiectate initial, depasesc capacitatile instalatiilor tehnologice de indepartare a poluantilor. Concesionarul trebuie sa demonstreze prin rapoarte periodice [trimestriale] ca va opera SEAU astfel incat indepartarea poluantilor sa fie optima, la capacitatea maxima a statiei.*
*- Standardul pentru debitul hidraulic care intra in SEAU Glina-I este limitat de debitul cel mai mic existent in Caseta sau de debitul maxim posibil pompat in statie de statia de pompare combinat cu debitul din Bazinele Pluviale*
*- Activitatea SPI de pompare a influentului in statie poate fi suspendata atunci cand este necesara efectuarea unor lucrari in Caseta si, ca atare, ar putea produce un efect extraordinar asupra incarcarilor de poluanti.*
*- Activitatea SPI de pompare a influentului in statie poate fi suspendata in cazul in care, ocazional, este necesara spalarea Casetei si ANAR aproba acest lucru.*
*- Activitatea SPI de pompare a influentului in statie poate fi suspendata in cazul in care sunt detectate poluari accidentale in amonte de statie.*

## 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 Bucresti (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.** Actul Aditional nr. 6 la Contractul de Concesiune, aprobat prin HCGMB nr. 358 / 3.11.2009
Subiectele supuse analizei Grupului de Lucru constituit prin Dispozitia Primarului General al Municipiului Bucuresti Nr. 476/2.04.2009 si solutionate prin Actul Aditional nr. 6 au fost urmatoarele:
*(1) Punerea in concordanta a nivelelor de servicii din Contractul de Concesiune cu cerintele actuale si de perspectiva ale Municipiului Bucuresti*
*(2) Aprobarea programelor de inlocuire a bransamentelor de plumb, de catre Municipiul Bucuresti*
*(3) Statia de Epurare a Apelor Uzate – Glina*
*(4) Tariful*
*(5) Corpul expertilor independenti*
*(6) Comunicare / Informare – dialogul ANB cu Primaria Municipiului Bucuresti, Consiliul General al Municipiului Bucuresti si structurile acestora*
*(7) Furnizarea de servicii in afara Municipiului Bucuresti*
*(8) Stocuri*
*(9) Cresterea prerogativelor Primariei Municipiului Bucuresti in Contractul de Concesiune*
*(10) HCGMB nr. 339 / 2009 – Autoritate Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice*
*(11) Consolidarea Actelor Aditionale incheiate si aplicabile, cat si a acelor documente preliminare unor Acte Aditionale nesemnate inca, dar care produc efecte ca urmare a existentei unor HCGMB*
*(12) Analizarea clauzei anticoruptie si adaptarea acesteia la prevederile legislatiei in vigoare*
*(13) Analiza clauzei referitoare la raspunderea Municipiului Bucuresti in anumite situatii referitoare la activitatea ANB in legatura cu RADET*
*(14) 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*
*(15) Analiza clauzei in legatura cu regimul contractelor ANB cu afiliatii*
*(16) Clarificari privind definitia unor Nivele de Serviciu*
*(17) 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*

**II.** Actul Aditional nr. 7 la Contractul de Concesiune, aprobat prin HCGMB nr. 70 / 28.04.2011
Subiectele supuse analizei Grupului de Lucru constituit prin Dispozitia Primarului General al Municipiului Bucuresti Nr. 1559 / 17.11.2010 au fost urmatoarele:
*Analiza implicatiilor tarifare generate de preluarea Canalului Colector de sub raul Dambovita (Caseta de Apa Uzata) trecut din domeniul public al statului și 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.*

**III.** Actul Aditional nr. 8 la Contractul de Concesiune, aprobat prin HCGMB nr. 122 / 30.06.2011
Subiectele supuse analizei Grupului de Lucru constituit prin Dispozitia Primarului General al Municipiului Bucuresti Nr. 1559 / 17.11.2010 au fost urmatoarele:
*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 »*

**IV.** Actul Aditional nr. 9 la Contractul de Concesiune, aprobat prin HCGMB nr. 123 / 30.06.2011
Subiectele supuse analizei Grupului de Lucru constituit prin Dispozitia Primarului General al Municipiului Bucuresti Nr. 1559 / 17.11.2010 au fost urmatoarele:
*Analiza influentelor tarifare privind cheltuielile complementare pe durata testelor si exploatarea suplimentara Glina FAZA I pana la atingerea performantelor*

**V.** Avand in vedere faptul ca tematica avută în vedere de Grupul de Lucru constituit prin Dispozitia Primarului General al Municipiului Bucuresti Nr. 1559 / 17.11.2010 şi Comisia desemnată de Directorul General al Apa Nova Bucureşti a cuprins mai multe aspecte decât cele preluate în Actul Adiţional nr.7 aprobat de CGMB prin Hotărârea nr.70/28.04.2011 şi semnat de Părţi la data de 17.05.2011, prin Protocolul nr. 970 / 26.02.2013 incheiat intre Municipiul Bucuresti, prin Primarul General, in calitate de Concedent si S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., prin Directorul General, in calitate de Concesionar, s-a convenit incheierea unui nou Act Aditional la Contractul de Concesiune nr. 1239 / 29.03.2000 cu privire la furnizarea de servicii de alimentare cu apa si canalizare pentru Municipiul Bucuresti
In conformitate cu art. 4 al Protocolului mai sus mentionat, prin Dispozitia Primarului General al Municipiului Bucuresti nr. 333 / 2.04.2013, a fost constituit Grupul de Lucru pentru elaborarea Actului Aditional nr. 10 la Contractul de Concesiune nr.1239/29.03.2000 incheiat intre Municipiul Bucuresti, in calitate de Concedent, si SC Apa Nova Bucuresti S.A., in calitate de Concesionar, cu privire la furnizarea de servicii de alimentare cu apa si canalizare pentru Municipiul Bucuresti.
Tematica Grupului de Lucru pentru elaborarea Actului Aditional nr. 10 la Contractul de Concesiune este urmatoarea :
1. Reglementarea problemelor de natura patrimoniala
2. Modificari ale prevederilor initiale ale Contractului de Concesiune:
3. Diverse

**Anexa 1**

**PROIECT**

**REGULAMENTUL**
**de organizare şi funcţionare a serviciului de alimentare cu apă şi de canalizare al Municipiului Bucureşti**

**CAP.1**

**Dispoziţii generale**

**Art. 1**
(1) Prevederile prezentului Regulament se aplică serviciilor publice de alimentare cu apă şi de canalizare ale Municipiului Bucureşti.
(2) Prezentul Regulament stabileşte cadrul juridic privind organizarea şi funcţionarea serviciului de alimentare cu apă şi de canalizare în Municipiul Bucureşti, definind condiţiile şi modalităţile ce trebuie îndeplinite pentru asigurarea acestuia precum şi relaţiile dintre administraţia publică locală, operator şi utilizatorii acestui serviciu, precum şi relaţiile operatorului cu beneficiarii.
(3) Prevederile Regulamentului se aplică, de asemenea, la avizarea, proiectarea, executarea, recepţionarea, autorizarea branşamentelor şi racordurilor, precum şi la exploatarea şi întreţinerea instalaţiilor din sistemul public de alimentare cu apă şi de canalizare.

**Art. 2**
Prezentul Regulament este elaborat în baza Legii Serviciului de alimentare cu apă şi de canalizare nr. 241/2006, a Legii Serviciilor comunitare de utilităţi publice nr. 51/2006 şi a O.U.G. nr. 13/2008 pentru modificarea si completarea Legii Serviciilor comunitare de utilităţi publice nr. 51/2006 şi a Legii Serviciului de alimentare cu apă şi de canalizare nr. 241/2006, a Strategiei Naţionale privind Dezvoltarea Serviciilor Comunitare de Utilităţi Publice, a H.G. nr. 246/2006, a Regulamentului cadru aprobat prin Ordinul Preşedintelui ANRSC nr. 88/20.03.2007 precum si a prevederilor Contractului de Concesiune nr. 1329/29.03.2000 cu privire la furnizarea de servicii de alimentare cu apă si de canalizare pentru Municipiul Bucureşti încheiat între Municipiul Bucureşti in calitate de Concedent si S.C. Apa Nova Bucureşti S.A. în calitate de Concesionar.
**Art. 3**
În sensul prezentului Regulament, noţiunile de mai jos se definesc după cum urmează:
**(a)** **acces la reţea** – dreptul utilizatorului serviciilor publice de alimentare cu apă şi/sau de canalizare de a se branşa/racorda la şi de a folosi, în condiţiile legii şi prezentului Regulament, sistemul public de alimentare cu apă şi de canalizare şi respectiv serviciul de alimentare cu apă şi de canalizare;
**(b)** **apă potabilă** - apă care îndeplineşte indicatorii de potabilitate prevăzuţi de legislaţia în vigoare;
**(c)** **apă industrială** – apă necesară asigurării unui proces tehnologic (industrial, agricol, etc.) care îndeplineşte condiţii de calitate specifice;
**(d)** **ape uzate** – orice apă care a făcut obiectul unei folosiri şi căreia, în procesul de utilizare, i s-au modificat caracteristicile fizice (inclusiv radioactivitatea), chimice, biologice sau microbiologice.
**(e)** **apă uzată agrozootehnică**- apă uzată provenind din procesele de producţie ale unităţilor agrozootehnice;
**(f)** **ape uzate menajere** - apele de canalizare rezultate din folosirea apei în gospodării, instituţii publice şi de servicii, care rezultă mai ales din metabolismul uman şi din activităţi menajere şi igienico-sanitare;
**(g)** **ape uzate industriale** - apele de canalizare rezultate din activităţi economico - industriale sau corespunzând unei alte utilizări a apei decât cea menajeră;
**(h)** **ape uzate orăşeneşti** - apele de canalizare rezultate din amestecul apelor uzate menajere cu apele uzate industriale sau agrozootehnice, preepurate sau nu, precum şi apele care provin din stropirea şi spălarea drumurilor publice sau private, a aleilor, a grădinilor şi a curţilor imobilelor;
**(i)** **ape pluviale** - apele de canalizare care provin din precipitaţii atmosferice;
**(j)** **autoritate competentă** – autoritatea administraţiei publice locale: Consiliul General al Municipiului Bucureşti (CGMB) sau Primarul General al Municipiului Bucureşti după caz, în funcţie de competenţele stabilite de Legea Administraţiei Publice Locale nr. 215/2001 republicată cu modificările

ulterioare;

**(k) autorităţi de reglementare a Concesiunii – Autoritatea Naţională de Reglementare pentru Serviciile Comunitare de Utilităţi Publice (ANRSC)** sau orice alta institutie similara autorizata si imputernicita prin lege sa monitorizeze si sa reglementeze regimul tarifelor, pentru serviciile de alimentare cu apă şi de canalizare **- în calitate de autoritate de reglementare economică a concesiunii** şi **Autoritatea Municipală de Reglementare a Serviciilor Publice (AMRSP)**, în calitate de **autoritate de reglementare tehnică a concesiunii;**

**(l) aviz de branşare/racordare** - documentul scris, emis de operatorul serviciului de alimentare cu apă şi de canalizare, prin care se stabilesc condiţiile tehnice cu privire la proiectarea, amplasarea şi execuţia branşamentelor de apă, respectiv a racordurilor de canalizare şi prin care se stabileşte punctul de delimitare dintre reţelele publice şi instalaţiile interioare;

**(m) acord de preluare** - documentul scris, emis de operator pentru utilizator/beneficiar, prin care acesta se angajează să presteze serviciul de canalizare, respectiv să preia apa uzată şi care defineşte condiţiile şi parametrii cantitativi şi calitativi ai apelor uzate si pluviale preluate la canalizarea publică;

**(n) branşament** - ansamblul de construcţii si instalaţii definite la art. 28 care fac legătura între reţeaua publică si instalaţia interioară a unei incinte sau clădiri sau, după caz, instalaţiile de alimentare cu apă aparţinând/administrate de beneficiar. Branşamentul deserveşte, de regulă, un singur utilizator/beneficiar. Branşamentul de la reţeaua publică de distribuţie şi până la aparatul de măsurare, inclusiv aparatul de măsurare şi căminul de branşament, după caz, este administrat de operatorul serviciului şi aparţine reţelei publice de alimentare cu apă, indiferent de modul de finanţare a realizării acestuia; în cazuri bine justificate de către utilizatori sau operator şi când condiţiile tehnice nu permit altă soluţie, se poate admite conectarea mai multor utilizatori la acelaşi branşament.

**(o) caracteristici tehnice** - totalitatea datelor şi elementelor de natură tehnică, referitoare la o instalaţie;

**(p) caseta de ape uzate** - *canalul colector de ape uzate de sub râul Dâmboviţa, din beton, parte integrantă din sistemul de canalizare, şi care transportă apele uzate deversate către staţia de epurare Glina*, fiind compusă din canalul colector casetat propriu-zis şi drenurile adiacente.

**(q) cămin de branşament** - construcţie componentă a branşamentului, aparţinând sistemului public de alimentare cu apă, care adăposteşte contorul de branşament, cu montajul aferent acestuia;

**(r) cămin de racord** – construcţie componentă a racordului de canalizare, aparţinând sistemului public de canalizare, care delimitează reţeaua publică de canalizare de reţeaua interioară de canalizare şi care foloseşte pentru controlul şi întreţinerea racordului;

**(s) concesiune** – dreptul exclusiv de furnizare/prestare a serviciilor de alimentare cu apă şi de canalizare acordat de către Municipiul Bucureşti prin CGMB şi reprezentat de Primarul General către S.C. Apa Nova Bucureşti S.A., în baza Contractului de Concesiune nr. 1329/29.03.2000;

**(t) Contractul de Concesiune** - Contractul de Concesiune nr. 1329/29.03.2000, cu privire la furnizarea de servicii de alimentare cu apă şi canalizare pentru Municipiul Bucureşti şi toate Actele Adiţionale ale acestuia ;

**(u) contor de branşament** - aparatul de măsurare a cantităţii de apă consumată de utilizator/beneficiar, care se montează pe branşament între două vane/robinete; contorul este ultima componentă a reţelei publice de distribuţie în sensul de curgere a apei, fiind utilizat la determinarea cantităţii de apă consumată, în vederea facturării;

**(v) disfuncţionalitate majoră** – defect care apare în sistemul public de alimentare cu apă potabilă şi de canalizare şi are cel puţin unul dintre următoarele efecte: întreruperea alimentării cu apă potabilă la mai mult de 300 de clienţi, poluarea surselor de apă brută sau a apei potabile, inundarea gospodăriilor şi/sau a domeniului public, afectarea gravă a funcţionării transportului public, mobilizarea serviciilor pentru situaţii de urgenţă (salvare, pompieri, ISU, etc.) şi/sau mass-media.

**(w) gură de scurgere** – construcţie prin care apele pluviale sau apele de spălare colectate de pe o suprafaţă de teren amenajată sunt introduse în reţeaua publică de canalizare;

**(x) imobil** - orice clădire sau teren, cu destinaţie social-culturală, administrativă, de producţie industrială, comercială, de prestări servicii sau de locuinţe, inclusiv terenul aferent, cu regim juridic dovedit. În cazul blocurilor de locuinţe, la care terenul aferent nu este delimitat, se consideră imobile toate acele blocuri care au adrese poştale distincte;

**(y) instalaţii interioare de apă** - totalitatea instalaţiilor aflate în proprietatea sau în administrarea utilizatorului, amplasate după punctul de delimitare dintre reţeaua publică şi instalaţia interioară de apă şi care asigură transportul şi distribuţia apei preluate prin branşament din reţeaua publică la punctele de

consum;

**(z) instalaţii interioare de canalizare** - totalitatea instalaţiilor aflate în proprietatea sau în administrarea utilizatorului, care asigură preluarea, epurarea şi transportul apei uzate de la instalaţiile de utilizare a apei din clădirea utilizatorului până la căminul de racord din reţeaua publică;

**(aa) licenţă** - actul tehnic şi juridic emis de ANRSC prin care se recunoaşte calitatea de operator de servicii de utilităţi publice precum şi capacitatea şi dreptul de a furniza/presta un serviciu de utilităţi publice;

**(bb) nivele de servicii (NS)** – niveluri ale indicatorilor de performanţă ai serviciilor prestate, stabilite de CGMB în Caietul de sarcini al Contractului de Concesiune;

**(cc) operator** – S.C. Apa Nova Bucureşti S.A. (ANB)

**(dd) presiune la branşament** - presiunea ce trebuie asigurată de operator în conformitate cu Nivelul de Serviciu – presiunea la branşament din Caietul de sarcini al Contractului de Concesiune;

**(ee) punct de delimitare** - locul în care instalaţiile aflate în proprietatea sau în administrarea utilizatorului se branşează la instalaţiile aflate în administrarea operatorului furnizor/prestator de servicii. Delimitarea între reţeaua publică de alimentare cu apă şi instalaţiile interioare de apă se face prin contorul de branşament sau în lipsa acestuia prin vana de concesie. Delimitarea dintre instalaţiile interioare de canalizare şi reţeaua publică de canalizare se face prin căminul de racord, care este prima componentă a reţelei publice, în sensul de curgere a apei uzate;

**(ff) racord de canalizare** – partea din reţeaua publică de canalizare care asigură legătura dintre instalaţiile interioare de canalizare ale utilizatorului sau, după caz, instalaţiile de canalizare aparţinând/administrate de beneficiar şi reţeaua publică de canalizare, inclusiv căminul de racord. Racordul deserveşte, de regulă, un singur utilizator/beneficiar. Racordul de la cămin spre reţeaua publică (inclusiv căminul de racord) este administrat de operator, indiferent de modul de finanţare a realizării acestuia;

**(gg) reţea de transport a apei** - parte a sistemului public de alimentare cu apă, alcătuită din reţeaua de conducte cuprinsă între captare şi reţeaua de distribuţie;

**(hh) reţea de distribuţie a apei** - parte a sistemului public de alimentare cu apă, alcătuită din reţeaua de conducte, armături şi construcţii anexe, care asigură distribuţia apei la utilizatori/beneficiari;

**(ii) reţea de canalizare** - parte a sistemului public de canalizare, alcătuită din Caseta de ape uzate, canale colectoare, canale de serviciu, cămine, guri de scurgere şi construcţii anexe care asigură preluarea, colectarea şi transportul apelor uzate şi pluviale deversate de utilizatori/beneficiari la staţiile de epurare;

**(jj) secţiune de control** - locul de unde se prelevează probe de apă în vederea efectuarii analizelor de laborator;

**(kk) serviciu de alimentare cu apă şi de canalizare** – totalitatea activităţilor de utilitate publică şi de interes economic şi social general, efectuate în scopul captării, tratării, transportului, înmagazinării şi distribuirii apei potabile sau industriale tuturor utilizatorilor de pe teritoriul Municipiului Bucureşti, respectiv pentru colectarea, transportul, epurarea şi evacuarea apelor uzate si a apelor pluviale de pe teritoriul Municipiului Bucureşti.

(ll) **serviciu de alimentare cu apă** - totalitatea activităţilor necesare pentru:
- captarea apei brute, din surse de suprafaţă sau subterane;
- tratarea apei brute;
- transportul apei potabile şi/sau industriale;
- înmagazinarea apei;
- distribuţia apei potabile şi/sau industriale.

(mm) **serviciu de canalizare** - totalitatea activităţilor necesare pentru:
- colectarea, transportul şi evacuarea apelor uzate de la utilizatori la staţiile de epurare;
- epurarea apelor uzate şi pluviale şi evacuarea apei epurate în emisar;
- colectarea, evacuarea şi tratarea adecvată a deşeurilor din gurile de scurgere a apelor pluviale şi asigurarea funcţionalităţii acestora;
- evacuarea, tratarea şi depozitarea nămolurilor şi a altor deşeuri similare derivate din activităţile prevăzute mai sus;
- evacuarea apelor pluviale prin gurile de scurgere.

(nn) **sistemul public de alimentare cu apă** - ansamblul construcţiilor şi terenurilor, instalaţiilor tehnologice, echipamentelor funcţionale şi dotărilor specifice, prin care se realizează serviciul public de alimentare cu apă. Sistemele de alimentare cu apă cuprind, de regulă, următoarele componente:
- captări;

- aducţiuni;
- staţii de tratare a apei brute;
- staţii de pompare, cu sau fără hidrofor;
- rezervoare de înmagazinare a apei ;
- reţele de transport şi distribuţie;
- branşamente, până la punctul de delimitare.

(oo) **sistem public de canalizare** - ansamblul construcţiilor şi terenurilor aferente instalaţiilor tehnologice, echipamentelor funcţionale şi dotărilor specifice, prin care se realizează serviciul de canalizare. Sistemele de canalizare cuprind, de regulă, următoarele componente:

(pp) racorduri de canalizare, de la punctul de delimitare;

(qq) reţele de canalizare;

(rr) staţii de pompare a apelor uzate;

(ss) staţii de epurare;

(tt)canale de evacuare spre emisar;

(uu) guri de vărsare în emisar;

**(vv)** depozite de nămol deshidratat.

**(ww) sistemul de canalizare divizor** – sistemul public de canalizare care asigură colectarea, transportul, epurarea şi evacuarea în emisar, separată, a apelor uzate (menajere şi industriale) faţă de apele pluviale;

**(xx) sistemul de canalizare mixt** - sistemul public de canalizare care asigură colectarea apelor uzate atât prin sistem de canalizare divizor, cât şi prin sistem de canalizare unitar;

**(yy) sistemul de canalizare unitar** - sistemul public de canalizare care asigură colectarea, transportul, epurarea şi evacuarea în emisar, în comun, atât a apelor uzate, cât şi a apelor pluviale;

**(zz) utilizator** – orice persoană fizică sau juridică, ce deţine, în calitate de proprietar sau cu drept de folosinţă dat de proprietar, un imobil, având de regulă branşament propriu de apă şi/sau racord propriu de canalizare şi care beneficiază, individual sau colectiv, de serviciile operatorului pe bază de contract de furnizare/prestare;

**(aaa) beneficiar** – persoanele fizice sau juridice, inclusiv operatorii serviciilor de alimentare cu apă şi de canalizare din localităţile învecinate cu Municipiul Bucureşti, cărora operatorul le furnizează apă potabilă/industrială şi/sau le preia apa uzată prin branşamente/racorduri amplasate în afara ariei teritoriale a Municipiului Bucureşti, pe bază de contracte încheiate cu operatorul.

## CAP. 2
## Organizarea şi funcţionarea serviciilor publice de alimentare cu apă şi de canalizare din Municipiul Bucureşti

### SECTIUNEA 1
### Gestiunea serviciilor de apă şi de canalizare

**Art. 4**

(1) Înfiinţarea, organizarea, coordonarea, gestionarea, monitorizarea şi controlul la nivelul Municipiului Bucureşti a serviciului de alimentare cu apă şi de canalizare, precum şi exploatarea şi asigurarea funcţionării sistemelor publice de alimentare cu apă şi de canalizare aferente acestora constituie atribuţii exclusive ale autorităţilor administraţiei publice locale ale Municipiului Bucureşti, care se exercită în condiţiile legii.

(2) Prin organizarea şi desfăşurarea activităţii aferente serviciului de alimentare cu apă şi de canalizare, la nivelul Autorităţii publice locale se urmăreşte realizarea următoarelor obiective:

- îmbunătăţirea condiţiilor de viaţă ale cetăţenilor;
- dezvoltarea durabilă a serviciilor;
- realizarea unei infrastructuri edilitare moderne, ca bază a dezvoltării economice;
- protecţia mediului.

**Art. 5**

Gestiunea serviciului de apă şi de canalizare din Municipiul Bucureşti este delegată către S.C. Apa Nova Bucureşti S.A. în baza HCGMB nr. 85/2000 şi a Contractului de Concesiune.

## SECTIUNEA 2
## Utilizatorii serviciului de apă şi de canalizare

**Art. 6**

(1) Dreptul de acces nediscriminatoriu şi de utilizare a serviciului este garantat tuturor utilizatorilor, în condiţii contractuale şi cu respectarea prevederilor Regulamentului serviciului şi a programelor de reabilitare, extindere şi modernizare a sistemelor de alimentare cu apă şi de canalizare.

(2) Principalele categorii de utilizatori sunt:

a) agenţii economici;

b) instituţiile publice;

c) utilizatorii casnici: persoane fizice sau asociaţii de proprietari/locatari.

(3) Pot fi utilizatori si persoanele fizice sau juridice care nu au branşament propriu, respectiv racord de canalizare propriu, în următoarele cazuri *speciale:*

a) asociaţiile de proprietari constituite la nivelul unei scări a blocurilor de locuinţe (condominii) cu mai multe scări, condominii cu mai multe imobile, agenţii economici de la parterul blocurilor de locuinţe, agenţi economici racordaţi la instalaţia interioara de canalizare sau persoanele fizice din blocuri (vile) cu maximum 10 apartamente, unde nu s-au constituit asociaţii de proprietari, cu asigurarea următoarelor condiţii cumulativ:

- existenţa acordului scris al fiecărui coproprietar pentru modificarea instalaţiilor comune (interioare) ale imobilului;
- aprobarea coproprietarilor părţilor comune ale imobilului (condominiului), cu privire la modul de gestionare si calculare a pierderilor din instalaţiile interioare ale imobilului (condominiului);
- posibilitatea montării de repartitoare de costuri după contorul de branşament al condominiului;
- avizul tehnic al operatorului pentru modificarea instalaţiilor interioare de alimentare cu apă şi de canalizare ale blocului de locuinţe;
- existenţa unui acord scris între coproprietari, cu privire la plata costurilor suplimentare facturate de către operator

b) persoanele fizice sau juridice care folosesc apă potabilă de la cişmele şi hidranţi;

c) persoanele fizice sau juridice care folosesc serviciul de alimentare cu apă şi/sau de canalizare pentru necesităţi temporare şi ale căror folosinţe au fost conectate provizoriu la reţeaua de alimentare cu apă şi/sau de canalizare;

d) persoanele fizice autorizate în condiţiile legii sau persoanele juridice care vidanjează apele uzate şi le descarcă în reţeaua publică de canalizare altfel decât prin racordul de canalizare, respectiv în punctele de descărcare stabilite de operator.

e) oricare subiect de drept care desfăşoară activitati de admnistrare a domeniului public.

## SECTIUNEA 3
## Monitorizarea, controlul şi reglementarea

**Art. 7**

Serviciul de alimentare cu apă şi de canalizare din Municipiul Bucureşti este monitorizat, controlat şi reglementat de autorităţile competente, în conformitate cu legislaţia în vigoare şi cu prevederile Contractului de Concesiune.

**Art. 8**

Monitorizarea, controlul şi reglementarea tehnică a Concesiunii, cu precădere a respectării Nivelelor de Servicii, în conformitate cu prevederile Contractului de Concesiune, se realizează de către CGMB, prin Autoritatea Municipală de Reglementare a Serviciilor Publice (AMRSP).

**Art. 9**

Avizarea ajustărilor de tarif practicate de operator se realizează de ANRSC.

**Art. 10**

AMRSP va informa Primăria Municipiului Bucureşti - Direcţia Utilităţi Publice, cu privire la orice problemă care afectează Nivelele de Servicii stabilite prin Contractul de Concesiune.

## CAP.3
## Serviciul public de alimentare cu apă şi de canalizare din Municipiul Bucureşti

### SECTIUNEA 1
### Furnizarea/prestarea serviciului de alimentare cu apă şi de canalizare

**Art. 11**

Pentru furnizarea/prestarea serviciului de alimentare cu apă şi de canalizare în Municipiul Bucureşti, operatorul trebuie să asigure:

11.1. captarea, tratarea, transportul şi distribuirea către utilizatori a apei potabile sau industriale conform legislaţiei specifice şi în conformitate cu reglementările Contractului de Concesiune şi contractele încheiate cu utilizatorii;

11.2. colectarea şi transportul apelor uzate de la utilizatori, epurarea şi evacuarea apei uzate şi pluviale conform legislaţiei specifice şi în conformitate cu reglementările Contractului de Concesiune referitoare la Nivelele de Servicii;

11.3. colectarea, tratarea şi evacuarea apelor pluviale prin gurile de scurgere;

11.4. monitorizarea calităţii apelor uzate deversate în sistemul de canalizare;

11.5. evacuarea în siguranţă a tuturor deşeurilor şi a produselor derivate care rezultă din activităţile menţionate mai sus, în conformitate cu condiţiile cerute de Nivelele de Servicii şi de standardele prevăzute de lege în legătură cu acest domeniu;

11.6. exploatarea, întreţinerea, administrarea şi repararea bunurilor proprietate publică;

11.7. citirea contoarelor, emiterea facturilor, colectarea contravalorii serviciului prestat şi recuperarea datoriilor aferente, în legătură cu fiecare utilizator;

11.8. deconectarea utilizatorilor în caz de neplată a serviciilor şi încălcarea normelor/contractelor de servicii;

11.9. deconectarea utilizatorilor care nu respectă, in mod repetat, condiţiile de descărcare prevăzute în acordul de preluare.

11.10. negocierea şi contractarea cu furnizorii în vederea achiziţionării materiilor prime necesare cum ar fi substanţe chimice, energie electrică şi apă brută, lucrărilor şi serviciilor, în conformitate cu legislaţia privind achiziţiile publice;

11.11. cooperarea şi raportarea către toate organismele şi autorităţile competente şi de reglementare, în concordanţă cu legile române, prevederile legale şi reglementările Municipiului Bucureşti;

11.12. desfăşurarea activităţilor de gestionare a bunurilor şi de planificare, inclusiv pregătirea şi ţinerea registrelor de bunuri, dezvoltarea planurilor de investiţii şi ţinerea tuturor registrelor;

11.13. notificarea Concedentului şi a Autorităţilor de reglementare relevante în legătură cu orice schimbări importante în practicile de operare;

11.14. asigurarea serviciilor de informare a utilizatorilor prin linii telefonice speciale, birouri locale de servicii sau alte mijloace, după cum este cazul;

11.15. elaborarea şi actualizarea unui plan de urgenţă şi a unui plan de situaţii neprevăzute pentru întreruperile pe termen lung şi testarea periodica a eficacităţii planului;

11.16. luarea măsurilor corespunzătoare pentru practicarea unei administrări prudente;

11.17. aplicarea bunei practici industriale în domeniul apelor în vederea îndeplinirii sarcinilor;

11.18. deţinerea de personal calificat şi instruit corect in vederea îndeplinirii sarcinilor;

11.19. adaptarea serviciilor la necesităţile utilizatorilor;

11.20. întreprinderea oricăror altor asemenea acţiuni ce pot fi necesare la un moment dat în vederea prestării serviciilor de apă şi canalizare, respectării prevederilor Contractului de Concesiune şi în general asigurării funcţionării efective şi corespunzătoare a serviciilor de apă şi canalizare din Municipiul Bucureşti.

### SECTIUNEA 2
### Nivelele de Servicii – obiective ale Contractului de Concesiune

**Art. 12**

Operatorul va asigura următoarele Nivele de Servicii, la termenele şi în conformitate cu metodele de măsurare, cu procedurile de monitorizare, cu cerinţele de conformitate şi cu excluderile admisibile (dacă este cazul) şi acţiunile de remediere ce trebuie întreprinse, prevăzute de Contractul de Concesiune:

1. **Nivele de Servicii - Apă potabilă:**

NS A1 – Calitatea apei potabile;
NS A2 – Presiunea la branşament;
NS A3 – Continuitatea serviciului;
NS A5 – Timpul dintre notificarea exploziei/scurgerii şi reparaţie;
NS A6 – Timpul pentru a asigura o alimentare alternativă;
NS A7 – Volumul apei facturate ca procentaj din volumul apei produse;
NS A8 – Facturi emise pe baza citirii contoarelor de branşament individuale sau comune mai multor Clienţi, ca procent din totalul facturilor.

2. **Nivele de Servicii – Canalizare:**

NS B1 – Calitatea efluentului (la evacuarea din staţia de epurare a apei uzate);
NS B3 – Timpul între notificarea înfundării unei guri de scurgere şi golirea acesteia;
NS B4.1 – Timpul dintre notificarea unei prăbuşiri de canal colector şi înlocuirea conductei;
NS B4.2 – Timpul dintre notificarea unei înfundări de canal şi curăţarea înfundării;
NS B4.3 – Eliminarea apelor reziduale în urma unei prăbuşiri/înfundări de canal colector;
NS B5 – Eliminarea inundării cu apă reziduală din gospodărie şi curăţare;
NS B6 – Capacitatea de transport a Casetei.

3. **Nivele de servicii pentru utilizatori:**

NS C1 – Branşamente contorizate ca procentaj din branşamente individuale sau comune mai multor Clienţi, existente la Data Licitaţiei;
NS C2 – Timpul de realizare de noi branşamente şi/sau racorduri;
NS C3 – Timpul pentru tratarea solicitărilor de informaţii privind facturarea;
NS C4 – Timpul pentru tratarea reclamaţiilor scrise;
NS C5 – Timpul pentru tratarea apelurilor telefonice;
NS C6 – Timpul de tratare a solicitărilor de audiente;
NS C7 – Timpul pentru tratarea solicitărilor privind acurateţea contorizării.

4. **Nivele de Servicii - Apă Industrială:**

NS D1 – Presiunea minimă la branşament;
NS D2 – Continuitatea alimentării.

**Art. 13**

Operatorul va pune la dispoziţia utilizatorilor acele servicii de informare solicitate, în mod rezonabil, de autorităţile de reglementare a concesiunii la un moment dat. Aceste servicii de informare vor include, printre altele, o linie de asistenţă a utilizatorilor, apelabilă 24 (douăzeci şi patru) de ore din 24 în vederea reclamării defecţiunilor, neîndeplinirii serviciilor, diverse broşuri şi cataloage de informare a utilizatorilor în legătură cu concesiunea, cu ANB, cu serviciile, precum şi cu drepturile şi obligaţiile lor în legătură cu acestea, inclusiv plata şi decontarea contravalorii serviciilor prestate, Nivelele de Servicii, conservarea apei şi problemele de mediu.

## SECTIUNEA 3
## Servicii în legătură cu Lucrările Publice

**Art. 14**

(1) Operatorul poate, la solicitarea reprezentanţilor Municipiului Bucureşti, să asigure servicii suplimentare şi/sau servicii în legătură cu lucrările publice, în condiţiile Contractului de Concesiune. Serviciile în legătură cu lucrările publice pot fi:

14.1 proiectarea şi executarea tuturor lucrărilor care, la un moment dat, devin necesare pentru prestarea serviciilor, în conformitate cu regulile de achiziţie publică aplicabile;

14.2 lucrări proiectate şi executate de personal calificat corespunzător şi de consultanţi experimentaţi (de exemplu arhitecţi, ingineri, diriginţi de şantier şi directori/şefi de proiect), contractori si furnizori, în conformitate cu, şi pentru satisfacerea tuturor condiţiilor statutare, standardelor şi codurilor profesionale de procedură.

14.3 încheierea de contracte relevante, în scris, cu contractorii, consultanţii şi furnizorii selectaţi,

contracte care să prevadă:
(a) standardele la care trebuie îndeplinite lucrările în cauză;
(b) respectarea prevederilor legale;
(c) interzicerea folosirii sau specificarea materialelor dăunătoare;
(d) asigurările corespunzătoare ce vor fi încheiate;
(e) dreptul de cesionare a drepturilor operatorului către Municipiul Bucureşti, sau novarea acestora în favoarea acestuia, în conformitate cu prevederile Contractului de Concesiune;
(f) răspunderea privind defectele şi despăgubirile aferente;
(g) limitarea perioadei în care operatorul poate intenta acţiuni pentru încălcarea contractului.
14.4 obţinerea certificatului de urbanism precum şi a tuturor avizelor, aprobărilor, autorizaţiilor şi hotărârilor necesare cerute pentru/sau în legătură cu lucrările;
14.5 acţionarea ca manager şi medierea între diferiţi contractanţi, consultanţi sau furnizori precum şi coordonarea lucrărilor efectuate de aceştia, în legătură cu progresul unor astfel de lucrări.

(2) Lucrările de investiţii de interes public proiectate în sistemul de alimentare cu apă şi de canalizare din Municipiul Bucureşti şi finanţate în aria de responsabilitate contractuală a operatorului de alţi investitori decât operatorul, necesare pentru realizarea Nivelelor de Servicii, vor putea fi realizate numai în baza şi în conformitate cu clauza 20 din Contractul de Concesiune.

## CAP. 4
## Sistemul public de alimentare cu apă şi de canalizare din Municipiul Bucureşti

### SECTIUNEA 1
### Funcţionarea reţelelor publice de alimentare cu apă şi de canalizare

**Art. 15**
(1) Operatorul trebuie să asigure funcţionarea permanentă a Sistemului public de alimentare cu apă potabilă şi de canalizare la toţi utilizatorii, precum şi a Sistemului de alimentare cu apă industrială, în conformitate cu prevederile Contractului de Concesiune.
(2) Întreruperea alimentării cu apă şi a evacuării apelor uzate la canalizare este permisă numai în condiţiile prevăzute de lege şi de Contractul de Concesiune.
(3) Obligaţia întreţinerii, reparaţiei, reînnoirii, modernizării Sistemului public de alimentare cu apă şi de canalizare intră în sarcina operatorului, în conformitate cu prevederile Contractului de Concesiune.
(4) În vederea îndeplinirii obligaţiilor prevăzute la alin. (1) şi (3), operatorul va asigura exploatarea, întreţinerea şi repararea bunurilor ce compun Sistemul public de alimentare cu apă şi de canalizare, în conformitate cu instrucţiunile tehnice specifice, pe baza unor programe anuale proprii de revizii tehnice, reparaţii curente şi capitale, modernizări şi investiţii.
(5) Operatorul va ţine la zi documentaţia tehnică completă a sistemului public de alimentare cu apă şi de canalizare, care va cuprinde planurile reţelelor conform proiectelor de realizare a acestora şi cu modificările ulterioare, astfel încât să poată fi cunoscute în orice moment istoricul sistemului şi situaţia existentă în teren de la data începerii concesiunii.
(6) operatorul va completa şi menţine la zi înregistrările aferente fiecărui Nivel de Serviciu, conform formatului aprobat de AMRSP şi prevederilor Contractului de Concesiune.
(7) Anual, operatorul va prezenta AMRSP şi Concedentului un "Raport" privind realizarea Nivelelor de Servicii conform Contractului de Concesiune şi Tabele rezumative conform formatului aprobat de AMRSP. Operatorul va prezenta AMRSP, pentru fiecare Nivel de Serviciu şi la termenele stabilite de Contractul de Concesiune, Rapoartele de Evaluare Iniţială a Conformităţii, Rapoartele de Evaluare a Continuării Conformităţii, precum şi orice alte rapoarte pe care AMRSP le poate solicita în conformitate cu prevederile Contractului de Concesiune.
(8) Pentru intervenţia rapidă în caz de necesitate, operatorul va face marcaje şi inscripţii pe clădirile de locuit, alte clădiri din apropiere, împrejmuiri, care vor indica prezenţa căminelor de vane, a hidranţilor de incendiu, a gurilor de scurgere, a căminelor de racord şi a căminelor de inspecţie.
(9) Este interzisă blocarea accesului la elementelor componente ale Sistemului public de alimentare cu apă şi de canalizare.

## SECTIUNEA 2
## Perturbări sau întreruperi în furnizarea serviciilor de apă şi de canalizare

**Art. 16**

(1) Operatorul răspunde de realizarea şi menţinerea Nivelelor de Servicii, aşa cum au fost stabilite prin Caietul de Sarcini al Contractului de Concesiune. Pentru orice neîndeplinire a Nivelelor de Servicii, operatorul va fi sancţionat în conformitate cu prevederile clauzelor Contractului de Concesiune.

(2) Excepţiile cu privire la răspunderile operatorului legate de îndeplinirea Nivelelor de Servicii, Excluderile Admisibile, se aprobă de către AMRSP, la solicitarea operatorului, în conformitate cu prevederile clauzelor Contractului de Concesiune.

(3) În cazul apariţiei unor restricţii în producerea apei ca urmare a reducerii debitelor de apă la surse (secetă sau îngheţ) sau poluări masive ale surselor, distribuţia apei se va face după un program propus de operator şi aprobat de Primăria Municipiului Bucureşti. Acest program va fi adus la cunoştinţa utilizatorilor în timp util, prin diverse mijloace (mass-media, afişare la utilizatori, etc.).

(4) În cazul în care sunt necesare întreruperi în funcţionarea Sistemului public de alimentare cu apă sau de canalizare, ca urmare a efectuării unor lucrări solicitate de utilizator, acestea se vor putea executa pe baza unui proiect, întocmit de un proiectant de specialitate, şi însuşit de operator. Data, perioada şi durata întreruperii alimentării cu apă sau a evacuării apelor uzate şi cheltuielile ocazionate vor fi stabilite de comun acord cu operatorul.

(5) La solicitarea utilizatorului, operatorul va interveni pentru asigurarea continuităţii funcţionării reţelei publice de canalizare; în cazul în care obturarea s-a produs ca urmare a exploatării necorespunzătoare a instalaţiilor de către utilizatori, cheltuielile vor fi suportate de către aceştia.

(6) Întreruperea alimentării cu apă şi/sau a serviciului de canalizare este permisă numai în conformitate cu prevederile legii şi ale Contractului de Concesiune.

## SECŢIUNEA 3
## Analiza şi evidenţa incidentelor şi avariilor în sistemul public de alimentare cu apă şi de canalizare

**Art. 17**

Orice avarie sau disfuncţionalitate majoră în sistem, va fi comunicată în termen de 30 de minute de la constatarea ei de către operator, Concedentului (Primăriei Municipiului Bucureşti, prin Direcţia Utilităţi Publice) .

De asemenea, operatorul este obligat să prezinte Primăriei Municipiului Bucureşti, modul de intervenţie şi termenele de rezolvare ale avariilor şi/sau disfuncţionalităţilor majore înregistrate.

## CAP. 5
## Gestionarea sistemului public de alimentare cu apă şi de canalizare

**Art. 18**

(1) Pe traseul reţelelor aparţinând Sistemului public de alimentare cu apă şi de canalizare, în zonele de protecţie sanitară cu regim sever, respectiv de exploatare, este interzisă amplasarea de construcţii provizorii sau definitive fără legătură cu funcţionarea Sistemului.

(2) Pentru construcţiile de orice fel ce urmează a fi executate în afara zonei de protecţie şi de siguranţă a Sistemului public de alimentare cu apă şi de canalizare, autorizaţia de construire va fi emisă numai după obţinerea avizului operatorului.

(3) Reţelele publice de alimentare cu apa si de canalizare se amplasează, de regulă, pe domeniul public.

(4) Bransarea/racordarea la reteaua publica de alimentare cu apa potabila si de canalizare fara acordul operatorului este considerata clandestina. Detinatorul unui bransament/racord clandestin va fi obligat la plata unor despagubiri catre operator, proportionale cu pagubele produse Sistemului si volumul de apa consumat/deversat pana la data depistarii bransamentului/racordului clandestin. Modul de calcul al volumelor de apa consumate/deversate va fi stabilit, in mod rezonabil, de operator, dupa care va fi afisat

la sediul acestuia.
Pentru santierele de constructii cu bransament/racord clandestin, se va considera ca data a inceperii consumului/deversarii clandestine, data emiterii autorizatiei de construire.

**Art. 19**

(1) Pentru protecţia mediului şi a persoanelor, pentru prevenirea poluării apei la sursă sau în reţea se interzice distrugerea construcţiilor tehnologice, a instalaţiilor, împrejmuirilor, porţilor, stâlpilor de iluminat, semnelor de avertizare, amplasate în zona de protecţie sanitară cu regim sever (aducţiunile şi reţelele de distribuţie nu se împrejmuiesc);
(2) Este interzisă manevrarea armăturilor, accesoriilor şi a instalaţiilor tehnologice de către alte persoane, decât cele autorizate de operator sau personalul serviciilor pentru situaţii de urgenţă, în cazuri de forţă majoră.

**Art. 20**

(1) Executarea de către terţi a lucrărilor de orice fel, în special a celor de săpătură, de-a lungul traseelor sau în intersecţie cu reţelele de apă şi de canalizare, precum şi a celor de extindere a reţelelor de apă şi de canalizare, se va face numai în baza unui proiect, întocmit de un proiectant de specialitate si însuşit de operator.
(2) Predarea amplasamentului se va face în prezenţa delegatului operatorului, pe baza unui proces-verbal de primire/predare ce va obliga constructorul la protejarea, pe durata lucrărilor pe care le efectuează, a reţelelor de apă şi de canalizare.
(3) Avarierea sau distrugerea parţială ori totală a unor părţi din Sistemul de alimentare cu apă şi/sau de canalizare va fi remediată prin grija persoanei vinovate de producerea avarierii sau distrugerii, pe cheltuiala sa, fără ca prin aceasta persoana vinovată să fie exonerată de plata tuturor daunelor produse operatorului şi/sau terţilor. Lucrările se vor efectua imediat după avariere sau distrugere, reglementarea aspectelor juridice sau financiare realizându-se ulterior înlăturării avariei. După terminarea lucrărilor de remediere acestea trebuie să corespundă cel puţin condiţiilor de funcţionare dinaintea avarierii sau distrugerii.

**Art. 21**

(1) Operatorul va asigura protecţia calităţii apei potabile în reţelele publice de apă, iar calitatea o va certifica prin buletine de analiză a apei din reţelele de distribuţie în punctele de prelevare precum şi unde se semnalează reclamaţii ale utilizatorilor.
(2) Operatorul are obligaţia să întreţină şi să menţină curate gurile de scurgere pentru care va efectua verificări şi curăţări periodice.
(3) În cazul în care se constată producerea sistematică de inundaţii în anumite zone ale Bucureştiului, operatorul va lua măsuri de analizare a cauzelor şi de a găsi împreună cu reprezentanţii Primăriei Municipiului Bucureşti şi/sau ai Primăriilor de Sector soluţiile tehnice si de finanţare în vederea realizării lucrărilor necesare.

## CAP. 6
## Branşarea şi/sau racordarea la reţelele publice de alimentare cu apă şi de canalizare

### SECŢIUNEA 1
### Prevederi Generale

**Art. 22**

(1) Branşamentul/racordul deserveşte de regulă un singur utilizator/beneficiar. În cazuri bine justificate şi atunci când condiţiile tehnice nu permit altă soluţie, se poate admite ca acelaşi branşament/racord să deservească mai mulţi utilizatori/deţinători ai unei proprietăţi imobiliare, respectiv clădiri, blocuri de locuinţă, condominii, precum şi mai mulţi beneficiari.
(2) Un utilizator poate să aibă mai multe branşamente şi/sau racorduri, în următoarele situaţii:
- în cazurile în care este proprietar sau administrator al mai multor clădiri independente (condominii);
- în cazul în care la un condominiu se prevăd branşamente separate pentru alimentarea instalaţiilor de urgenţă (stins incendii);
- în cazul utilizatorilor la care necesităţile de alimentare ale unui condominiu impun existenţa mai multor branşamente şi/sau racorduri;
- în cazul utilizatorilor agenţi economici sau instituţii publice, ale căror necesităţi funcţionale impun

existenţa mai multor branşamente şi/sau racorduri.
(3) Utilizatorii separaţi pe scări sau tronsoane ale blocurilor de locuinţe (condominiilor) îşi pot realiza branşamente si racorduri separate, cu acordul coproprietarilor şi cu avizul tehnic al operatorului, dacă condiţiile tehnice permit, cu suportarea cheltuielilor de separare si contorizare. În aceste condiţii, operatorul poate încheia contracte separate şi factura separat serviciile furnizate.
(4) Utilizatorii potenţiali, riverani ai străzilor înguste (lăţime mai mica de 5,5 m) fără reţele publice de alimentare cu apă/canalizare, amplasaţi la o distanţă de maxim 50 m de reţeaua de distribuţie apă/canalizare pot, în condiţiile stabilite de operator, sa fie branşaţi/racordaţi la sistemul public, punctul de delimitare fiind amplasat imediat în vecinătatea reţelei publice.
(5) Un beneficiar poate să aibă mai multe branşamente şi/sau racorduri, în funcţie de necesităţile acestuia şi posibilităţile operatorului de a-i furniza apă şi, respectiv, de a-i prelua apele uzate.

**Art. 23**

(1) Branşarea şi/sau racordarea tuturor utilizatorilor/beneficiarilor potenţiali, indiferent de scop (menajer, industrial) la reţelele publice de alimentare cu apă şi/sau de canalizare se poate face numai în baza avizului de principiu şi a avizului tehnic emise de operator, precum şi a proiectului de execuţie elaborat de acesta.
(2) Orice utilizator/beneficiar potenţial care doreşte să fie branşat şi/sau racordat la sistemul public de alimentare cu apă şi/sau de canalizare trebuie să depună la operator o cerere pentru obţinerea avizului de principiu şi în caz de răspuns favorabil, o cerere de branşare/racordare.
(3) Avizul de principiu de branşare şi/sau racordare se obţine de la operator în maxim 15 zile de la solicitarea scrisă a utilizatorului potenţial. Solicitarea de către utilizatori a avizului de principiu al operatorului va fi însoţită de planul cadastral scara 1:500 şi de planul cadastral scara 1:2000 de încadrare în zonă a proprietăţii pentru care se solicită branşamentul şi/sau racordul şi de actul de proprietate sau o împuternicire dată de proprietar. Avizul de principiu al operatorului va cuprinde răspunsul cu privire la posibilitatea de branşare/racordare.
(4) Operatorul are obligaţia să informeze în mod explicit utilizatorii potenţiali cu privire la condiţiile generale de branşare şi/sau racordare prin afişe la sediile operatorului şi pliante de informare.
(5) Orice utilizator potenţial, care doreşte să fie alimentat cu apă sau care doreşte să fie racordat la canalizarea publică, trebuie să depună la operator o cerere fermă de branşare şi/sau racordare în baza informării prealabile şi a avizului de principiu al operatorului. Cererea fermă de branşare şi/sau racordare, se depune însoţită de certificatul de urbanism, avizul de principiu al operatorului şi opţiunea de realizare a execuţiei branşamentului şi/sau racordului de către operator sau un terţ. Odată cu cererea de racordare se depune şi avansul de minimum 50% din valoarea proiectului sau a proiectului şi execuţiei întregii lucrări de către operator, în funcţie de opţiunea utilizatorului potenţial.
(6) Avizul tehnic de branşare şi/sau racordare se emite ca urmare a cererii ferme a utilizatorului potenţial, în condiţiile depunerii documentelor si a efectuării plăţii conform art. 23 (3). În cazul în care în momentul depunerii documentaţiei aceasta nu este completă, operatorul va înapoia solicitantului documentaţia în termen de maxim 10 zile, indicând în scris ce documente lipsesc, completând în acest sens un borderou-tip care cuprinde toate documentele necesare eliberării avizului tehnic, precum şi data la care s-a depus documentaţia incompletă. Avizul tehnic este însoţit de proiectul de execuţie al branşamentului şi/sau racordului, elaborat de operator.
(7) Proiectarea unui branşament şi/sau racord pentru utilizatori va fi realizată de operator în termen de maxim trei săptămâni de la depunerea cererii ferme şi a documentaţiei complete prevăzute la art.23 (3).
(8) Operatorul se va preocupa pentru creşterea proximităţii faţă de potenţialii utilizatori şi pentru creşterea vitezei de acces a acestora la serviciile de alimentare cu apă şi de canalizare, prin reducerea timpilor de parcurgere a etapelor administrative prezentate la punctele anterioare.
(9) Branşarea şi/sau racordarea beneficiarilor potenţiali se va face conform avizului de principiu emis de operator.

**Art. 24**

(1) Lucrările de execuţie a branşamentului/racordului se pot realiza după obţinerea autorizaţiei de construire.
(2) Lucrările de execuţie a branşamentului/racordului în perimetrul Centrului Istoric Bucureşti se autorizează şi execută în conformitate cu „Regulamentul privind autorizarea şi executarea racordurilor, branşamentelor la reţelele de utilităţi şi montarea echipamentelor tehnice în perimetrul Centrului Istoric Bucureşti".
(3) Având în vedere că serviciul de alimentare cu apă şi de canalizare este un serviciu vital pentru

populaţie, iar dreptul de acces al utilizatorilor este garantat prin lege, autorităţile emitente ale autorizaţiilor de construire din Municipiul Bucureşti vor analiza cu precădere documentaţia depusă în vederea obţinerii autorizaţiilor de construire pentru branşamente şi racorduri şi vor emite autorizaţiile în cel mai scurt timp posibil, în cadrul termenului prevăzut de lege în acest scop, sub sancţiunea aplicării prevederilor legale privind aprobarea tacită.

(4) În vederea creşterii accesului la servicii, a reducerii impactului lucrărilor de branşare/racordare asupra infrastructurii publice şi a reducerii costurilor pentru solicitant, în cadrul lucrărilor de extindere/reabilitare a reţelelor de alimentare cu apa potabilă şi/sau de canalizare se va avea în vedere realizarea branşamentelor şi/sau racordurilor pentru fiecare gospodărie sau teren cadastrat existente la data proiectării şi care nu sunt deja branşate/racordate la sistemul public.

(5) Realizarea de branşamente şi/sau racorduri fără avizul tehnic al operatorului este interzisă şi atrage atât pentru utilizator, cât şi pentru executantul lucrării răspunderea disciplinară, civilă, contravenţională sau penală, după caz.
(6) După realizarea branşamentului/racordului se convoacă, conform legii, comisia de recepţie în vederea recepţionării lucrărilor executate.

**Art. 25**

(1) Punerea în funcţiune a branşamentului/racordului se va face după recepţia acestora şi după încheierea contractului de furnizare/prestare între operator şi utilizator, respectiv a contractului între operator şi beneficiar şi, acolo unde este cazul, obţinerea acordului de preluare;
(2) Începerea prestării serviciilor se va face în termenul prevăzut de contractul de furnizare/prestare între operator şi utilizator;
(3) Operatorul poate să refuze deschiderea unui branşament/racord dacă instalaţiile interioare ale utilizatorului sunt susceptibile de a dăuna funcţionării normale a reţelelor publice.

**Art. 26**

Lucrările de întreţinere, exploatare şi reabilitare a branşamentelor şi racordurilor sunt executate de operatorul serviciului, pe cheltuiala sa.

**Art.27**

(1) Desfiinţarea branşamentului şi/sau racordului se poate face în condiţiile prevăzute de lege.
(2) Operatorul serviciului poate desfiinţa, buşona sau bloca reţelele publice de alimentare cu apă şi/sau canalizare, fără ca utilizatorul să aibă dreptul la despăgubiri, în cazul în care se constată executarea unor lucrări de branşare/racordare la sistemul public de alimentare cu apă şi/sau canalizare fără aprobare şi/sau dacă există dovada că aceste reţele nu îndeplinesc condiţiile tehnice şi igienico-sanitare legale sau calitatea apei uzate evacuate nu corespunde normativelor tehnice în vigoare.
(3) De asemenea, operatorul are dreptul să desfiinţeze branşamentul/racordul în situaţia în care utilizatorul fost proprietar/titular al dreptului de folosinţă asupra imobilului a solicitat operatorului încetarea contractului iar noul proprietar/titular al dreptului de folosinţă asupra imobilului nu a solicitat operatorului încheierea contractului de furnizare/prestare în termen de 15 zile de la dobândirea acestui drept.

**Art.28**

(1) În situaţia în care un potenţial utilizator solicită operatorului numai branşarea la sistemul public de alimentare cu apă în condiţiile existenţei posibilităţii de racordare simultană la sistemul public de canalizare, sau solicită numai racordarea la sistemul public de canalizare în condiţiile existenţei posibilităţii de branşare simultană la sistemul public de alimentare cu apă potabilă, operatorul are dreptul de a refuza o astfel de solicitare.
(2) Operatorul poate fi de acord cu racordarea numai la sistemul public de canalizare, în condiţiile existenţei posibilităţii de branşare simultană la sistemul public de alimentare cu apă potabilă, dacă potenţialului utilizator îi prezintă un aviz sanitar valabil pentru propriile surse de apă emis de autoritatea competentă.
(3) În cazul în care cerinţele de apă potabilă ale operatorilor economici (persoanele fizice sau juridice ce desfăşoară o activitate economică) nu pot fi acoperite integral sau pot fi acoperite numai parţial, aceştia pot să-şi asigure alimentarea cu apă potabilă prin sisteme proprii, realizate şi exploatate în condiţiile legii.
(4) Utilizatorii care au contract de furnizare a apei potabile cu operatorul, indiferent dacă au sau nu branşament propriu, au obligaţia să se racordeze la sistemul public de canalizare, în condiţiile prezentului Regulament.

## SECTIUNEA 2
## Condiţii tehnice de branşare şi utilizare a serviciului public de alimentare cu apă

**Art. 29**
(1) Părţile componente ale unui branşament sunt, de regulă, următoarele:
a) priza de apă reprezentând punctul de branşare la reţeaua de apă;
b) armătura (vana) de priză, montată imediat lângă priza de apă;
c) conducta de branşament care face legătura dintre punctul de racordare şi contor;
d) armătura (vana) de concesie dinaintea contorului;
e) filtru de impurităţi;
f) tronson de liniştire a curgerii dinaintea contorului (pentru asigurarea acurateţii de măsurare a contorului, daca este cazul);
g) contor (apometru);
h) tronson de liniştire a curgerii de după contor (pentru asigurarea acurateţii de măsurare a contorului, dacă este cazul);
i) clapeta antiretur;
j) armătura (vana) de închidere de după contor;
k) robinetul de golire (purja);
l) cămin de contor de branşament.

**Art. 30**
(1) Căminul de branşament se amplasează cât mai aproape de limita de proprietate, de regulă la 1-2 m în exteriorul acesteia acolo unde condiţiile tehnice permit.
(2) Se admite montarea contoarelor şi în clădiri, cu condiţia asigurării de către utilizator a securităţii în funcţionare şi a accesului operatorului pe baza acordului scris al proprietarului.
(3) Instalarea contorului în subsolul imobilului se poate face cu acordul scris al proprietarului, partea de branşare situată în imobil în amonte de apometru trebuie să fie vizibilă şi degajată, pentru ca operatorul serviciului să poată interveni în caz de avarie sau să poată verifica dacă nu a fost efectuată nici o priză ilicită pe acest traseu de branşament.
(4) Contoarele sunt instalate şi întreţinute de către operator. Contorul trebuie să fie uşor accesibil în orice moment pentru personalul operatorului sau agentului economic agreat de acesta.

**Art. 31**
(1) Instalaţiile interioare de apă nu trebuie să fie susceptibile, prin concepţie sau realizare, de a permite, cu ocazia fenomenelor de retur al apei, poluarea reţelelor publice de apă potabilă cu materii reziduale, ape nocive sau orice altă substanţă, scop în care utilizatorul este obligat să monteze, pe cheltuiala sa, clapeta antiretur.
(2) Utilizatorul trebuie să permită persoanelor abilitate cu drept de control, reprezentanţi ai operatorului, să verifice instalaţiile interioare în legătură cu efectele dăunătoare pe care acestea le-ar putea avea asupra distribuţiei sau în legătură cu conformarea lor la normele de igienă, ori de câte ori există indicii certe în acest sens.

**Art. 32**
(1) Vanele de priză şi de concesie pot fi manevrate numai de personalul specializat al operatorului. În cazuri speciale (avarii, reparaţii interioare etc.) utilizatorul poate manevra robinetul/vana de închidere care se află în aval de contor.
(2) Demontarea branşamentului sau a contorului poate fi executată numai de către operator.

**Art. 33**
(1) Verificarea periodică a contoarelor se face conform dispoziţiilor de metrologie în vigoare şi se suportă de către operator.
(2) Contoarele instalate la branşamentul utilizatorului, defecte sau suspecte de înregistrări eronate, se demontează de către operator şi se supun verificării în laboratoare metrologice autorizate.
(3) În cazul în care verificarea se face la cererea utilizatorului, în interiorul termenului de valabilitate a verificării metrologice, atunci cheltuielile de verificare, montare şi demontare vor fi suportate astfel: de către operator, dacă sesizarea a fost întemeiată sau de către utilizator, dacă sesizarea s-a dovedit a fi neîntemeiată.
(4) În caz de înlocuire a contorului din iniţiativa operatorului, utilizatorul va fi invitat în scris, din timp, pentru a asista la operaţiunea de înlocuire şi de înregistrare a indexului vechi şi a indexului de pornire al noului contor. În cazul în care utilizatorul nu participă la efectuarea înlocuirii la data şi ora anunţată,

operatorul va comunica acestuia în scris aceste date.

## SECTIUNEA 3
## Condiţii de racordare şi utilizare a serviciului de canalizare

**Art. 34**

(1) Părţile componente ale unui racord sunt, de regulă, următoarele:

a) o construcţie numită cămin de racord, amplasată pe domeniul public sau privat, folosită pentru controlul şi întreţinerea racordului, vizibilă şi accesibilă;

b) un dispozitiv tip sifon, instalat în cămin cu rolul de a garanta securitatea reţelei şi care permite totodată racordarea la reţeaua de canalizare aparţinând utilizatorului;

c) o conductă de racord, situată între căminul de racord şi reţeaua publică de canalizare;

d) un dispozitiv de legătură, realizat conform normelor tehnice in vigoare, permiţând legarea conductei de racord la reţeaua publică de canalizare;

(2) Delimitarea dintre reţeaua publică de canalizare şi instalaţia interioară de canalizare este căminul de racord;

(3) Racordul de la cămin spre reţea, inclusiv căminul de racord cu toate componentele sale, aparţin reţelei publice de canalizare, indiferent de modul de finanţare a realizării acestora.

**Art. 35**

(1) Pentru a nu se produce inundarea subsolurilor utilizatorului, în cazul intrării în presiune a reţelei publice de canalizare, acestea nu vor fi racordate direct la reţeaua publică de canalizare.

(2) Pe legăturile prevăzute pentru golirea subsolurilor la canalizarea publică, se vor monta vane şi clapete contra refulării, pe cheltuiala utilizatorului.

(3) Căminul de racord se amplasează, de regulă, astfel:

a) la 1-2 m faţă de clădire, la imobilele fără curte şi fără împrejmuire;

b) la 1 m de împrejmuire în curtea imobilelor cu incinta închisă;

c) la canalul de serviciu, acolo unde distanţa dintre clădire şi canalul public este mai mică de 3 m.

(4) Nu se permite racordarea utilizatorilor/beneficiarilor direct în colectoare sau în Caseta de ape uzate şi în dren.

**Art. 36**

(1) Evacuarea apelor uzate în reţelele publice de canalizare ale Municipiului Bucureşti este permisă numai dacă prin aceasta:

a) nu se degradează construcţiile şi instalaţiile componente ale sistemelor de canalizare, ale staţiilor de pompare şi ale staţiei de epurare;

b) nu este afectată funcţionarea normală a colectoarelor şi a Casetei de ape uzate;

c) nu se aduc prejudicii igienei şi sănătăţii publice sau personalului de exploatare;

d) nu se perturbă funcţionarea normală a staţiei de epurare, prin depăşirea debitului şi a încărcării sau inhibarea proceselor de epurare din staţiile de epurare sau nu se diminuează capacitatea acestora;

e) nu se creează pericol de explozie;

f) nu se afectează condiţiile de descărcare cantitative şi calitative a apelor uzate şi pluviale din sistemul public de canalizare prevăzute de operator prin contractul de furnizare/prestare a serviciului de alimentare cu apă şi de canalizare şi respectiv prin acordul de preluare.

(2) Utilizatorul trebuie să permită persoanelor abilitate cu drept de control, reprezentanţi ai operatorului, să verifice instalaţiile interioare de canalizare, în legătură cu efectele dăunătoare pe care acestea le-ar putea avea asupra evacuării apelor uzate sau în legătură cu conformarea lor la normele de igienă şi protecţia mediului, ori de câte ori există indicii certe în acest sens.

(3) Pentru evitarea inundaţiilor în situaţii de urgenţă, în care apele uzate amestecate cu apele pluviale nu pot fi transportate la staţia de epurare, datorită depăşirii capacităţii de preluare şi transport a reţelei de canalizare inclusiv a Casetei de apă uzată, acestea vor fi evacuate după o prealabilă preepurare în emisar natural. O astfel de evacuare se va face numai pe o perioadă de timp limitată, cât este depăşită capacitatea de preluare şi transport a reţelei de canalizare. Punctele de evacuare se vor alege astfel încât să nu afecteze folosinţele de apă existente în aval.

**Art. 37**

(1) În reţeaua publică de canalizare se admite deversarea următoarelor categorii de ape:

a) ape uzate menajere,

b) ape uzate industriale,
c) ape uzate orăşeneşti,
d) ape pluviale,
e) ape uzate provenite de la platformele de depozitare a zăpezii, preepurate corespunzător, după caz;
(2) Deversarea apelor uzate în reţeaua publică de canalizare se face direct, prin intermediul racordului sau indirect, prin vidanjare, numai în baza acordului de preluare emis de operator. Pentru deversarea prin vidanjare este necesară şi Autorizaţia eliberată de Primăria Municipiului Bucureşti.
(3) Apele uzate şi pluviale descărcate de utilizatori/beneficiari în reţeaua publică de canalizare vor trebui sa îndeplinească condiţiile specificate de NTPA-002/2002 - Normativ privind condiţiile de evacuare a apelor uzate din reţelele de canalizare ale localităţilor şi direct în staţiile de epurare, în condiţiile respectării Programului privind eliminarea treptată a evacuărilor, emisiilor şi pierderilor de substanţe prioritar periculoase în mediul acvatic, aprobat prin H.G. nr. 351/2005, modificată şi completată cu H.G. nr. 1038/2010 şi NTPA-011 - Norme tehnice privind colectarea, epurarea şi evacuarea apelor uzate orăşeneşti.
(4) Contractele încheiate de operator cu utilizatorii/beneficiarii vor prevedea dreptul operatorului de a verifica şi constata calitatea apelor deversate în reţeaua publică de canalizare, precum şi de a încasa despăgubirile prevăzute de prezentul Regulament şi de a lua măsurile necesare împiedicării deversărilor de ape uzate care nu respectă condiţiile prevăzute la alin. 3 de mai sus.

**Art. 38**

**(1)** La solicitarea avizului tehnic de racordare, utilizatorii potenţiali de tipul operatorilor economici, care deţin instalaţii tehnologice, vor pune la dispoziţia operatorului serviciului estimări ale debitelor şi compoziţiei apelor uzate printr-o documentaţie elaborată de către un proiectant de specialitate.
(2) Pentru orice zonă de dezvoltare care afectează o suprafaţă mai mare de 1000 mp, racordarea la sistem va fi condiţionată de realizarea în instalaţia interioara a unor bazine de retenţie pentru stocarea temporară a apei de ploaie, prevăzute cu sisteme de pompare proprii care să permită evacuarea controlată a apei stocate în sistemul public de canalizare. Calculul bazinului de retenţie se va face conform normativelor în vigoare, folosindu-se următoarele valori ale parametrilor de calcul particularizat la aria urbană a Municipiului Bucureşti:
1.2 coeficient scurgere al suprafeţei impermeabilizate = 0,9
1.3 coeficientul de întârziere = 0,8
1.4 intensitatea ploii de calcul (normată) va avea în vedere frecvenţa ploii de calcul f = 1/3
1.5 durata ploii de 50 minute.
(3) La solicitarea acordului de preluare, utilizatorii/beneficiarii vor pune la dispoziţia operatorului o documentaţie tehnică elaborată de specialiştii utilizatorului/beneficiarului sau persoane atestate în domeniul gospodăririi apelor şi protecţiei mediului.
(4) Pentru orice modificare privind debitul şi/sau calitatea apelor uzate, evacuate în reţelele de canalizare ale Municipiului Bucureşti, ca urmare a extinderii capacităţilor de producţie, a modificării tehnologiilor de fabricaţie sau a altor cauze, utilizatorul/beneficiarul are obligaţia de a cere un nou acord de preluare, şi după caz, de a obţine autorizaţia sanitară, autorizaţia de gospodărie a apelor şi autorizaţia de mediu.

**Art. 39**

În avizul tehnic definitiv de racordare pentru utilizatorii operatori economici şi pentru beneficiari, precum şi în contractul de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare pentru acest tip de utilizatori, respectiv în contractul încheiat de operator cu beneficiarii, se vor specifica:
a) debitele şi concentraţiile maxime admisibile ale impurificatorilor apelor uzate, evacuate in secţiunea de control;
b) eventualele restricţii de evacuare la anumite ore;
c) măsuri de uniformizare a debitelor si concentraţiilor substanţelor poluante conţinute;
d) obligaţia utilizatorului/beneficiarului de a semnala operatorului toate accidentele sau anomaliile din instalaţiile proprii, care pot perturba buna funcţionare a sistemului de canalizare.

**Art. 40**

Utilizatorul/beneficiarul este obligat să respecte toate normele si normativele în vigoare cu privire la condiţiile şi calitatea apelor uzate. În acest sens utilizatorul/beneficiarul nu poate deversa în reţeaua publică de canalizare ape uzate care în secţiunea de control conţin:
a) materii în suspensie, ale căror cantitate, mărime şi natură constituie un factor activ de erodare a canalelor, provoacă depuneri sau stânjenesc curgerea normală;

b) substanţe cu agresivitate chimică asupra materialelor din care sunt realizate reţelele de canalizare şi staţia de epurare a apelor uzate din Municipiul Bucureşti;
c) substanţe de orice natură, care fiind plutitoare sau dizolvate, în stare coloidală sau în suspensie, pot stânjeni exploatarea normală a reţelei de canalizare şi a staţiilor de pompare şi epurare a apelor uzate sau care, împreună cu aerul pot forma amestecuri explozive;
d) substanţe toxice sau nocive care, singure sau în amestec cu apa din canalizare, pot pune în pericol personalul de exploatare a reţelei de canalizare şi a staţiei de epurare;
e) substanţe cu grad ridicat de periculozitate;
f) substanţe care, singure sau în amestec cu apa din canalizare, pot degaja mirosuri care să contribuie la poluarea mediului înconjurător;
g) substanţe colorate, ale căror cantităţi şi natură, în condiţiile diluării realizate în reţeaua de canalizare şi în staţia de epurare, determină modificarea culorii apei din resursele de apă în care se evacuează apele epurate;
h) substanţe inhibatoare ale procesului de epurare a apelor uzate sau de tratare a nămolului, substanţe organice greu biodegradabile în cantităţi ce pot influenţa negativ procesul de epurare a treptei biologice.
i) substanţe prioritare/prioritar periculoase peste limitele admise.

**Art. 41**

(1) Apele uzate provenite de la unităţile medicale şi veterinare, curative sau profilactice, de la laboratoarele şi institutele de cercetare medicală şi veterinară, întreprinderi de ecarisaj, precum şi de la orice fel de întreprinderi şi instituţii care, prin specificul activităţii lor, produc contaminare cu agenţi patogeni (microbi, virusuri, ouă de paraziţi) pot fi evacuate în reţeaua de canalizare a Municipiului Bucureşti numai cu respectarea următoarelor:
a) la unităţile medicale si veterinare, curative sau profilactice, realizarea măsurilor de dezinfecţie a tuturor produselor patologice provenite de la bolnavi se va face conform legislaţiei sanitare în vigoare;
b) la laboratoarele institutelor care lucrează cu produse patologice şi la celelalte unităţi menţionate la punctul (1), realizarea măsurilor de dezinfecţie/sterilizare a tuturor produselor patologice se va face conform legislaţiei sanitare în vigoare.
(2) Realizarea măsurilor prevăzute la lit. a) si b) se va certifica periodic prin buletine de analiză, eliberate de către autorităţile de sănătate publică teritoriale, ce vor fi comunicate operatorului.

**Art. 42**

Toţi utilizatorii, precum şi deţinătorii de surse proprii de alimentare cu apă, au obligaţia, în cazul în care reţeaua publică de canalizare este situată la o distanţa mai mică de 50 m, să deverseze apele uzate, numai în aceasta, cu respectarea prevederilor prezentului regulament.

**Art. 43**

(1) Utilizatorii din categoria operatorilor economici, care deversează ape uzate industriale, vor trebui, dacă operatorul o cere, să fie dotaţi cu două tipuri de racorduri distincte:
a) un racord pentru ape uzate menajere;
b) un racord pentru ape uzate industriale.
(2) Fiecare dintre cele două racorduri, respectiv racordul comun, dacă s-a convenit astfel, va trebui să fie dotat cu un cămin, care constituie secţiunea de măsură, pentru a se putea efectua prelevări de probe în vederea stabilirii calităţii apei uzate evacuate în reţeaua publică de canalizare.
(3) Utilizatorii din categoria operatorilor economici care deversează ape industriale, precum şi beneficiarii, trebuie, dacă operatorul o cere, să se doteze, pe cheltuiala proprie, cu dispozitive de obturare automate şi senzori specifici poluanţilor periculoşi pentru procesul de epurare biologică, pe racordul de ape industriale, pentru a preveni descărcările potenţial periculoase pentru procesul de epurare biologică a staţiei de epurare, permiţând separarea reţelei publice de canalizare de utilizatorul industrial.

**Art.44**

(1) Utilizatorul/beneficiarul are obligaţia de a controla permanent parametrii apelor uzate şi pluviale, astfel că la deversarea în reţeaua publică de canalizare să respecte indicatorii consemnaţi în avizul de racordare/branşare şi respectiv acordul de preluare;
(2) Independent de controalele care revin în sarcina utilizatorului/beneficiarului în baza acordului de preluare, operatorul are dreptul să efectueze, la orice utilizator al serviciului de canalizare şi la orice beneficiar, în orice moment, orice prelevare de probe de control pe care o consideră utilă pentru a asigura buna funcţionare a reţelei publice de canalizare şi în scopul de a verifica dacă apele uzate şi pluviale deversate în reţeaua publică sunt în permanenţă conforme cu prescripţiile şi corespund acordului de preluare.

(3) Proba prelevată din secţiunea de măsură va fi reprezentativa şi suficientă cantitativ, astfel încât să poată fi supusă analizelor fizico-chimice şi microbiologice, astfel:
a) o treime va fi analizată prin grija operatorului;
b) o treime prin grija utilizatorului;
c) o treime, proba-martor, va fi sigilată atât de operator, cât şi de utilizator şi va fi păstrată de una dintre cele două părţi în astfel de condiţii care să permită conservarea caracteristicilor din momentul prelevării. Analiza acestei probe efectuată de un laborator autorizat, agreat de ambele părţi, este opozabilă analizelor efectuate de oricare dintre cele două părţi.
(4) Pentru controlul calităţii apelor deversate în reţeaua publică de canalizare, utilizatorii operatori economici vor prezenta, la cererea organului de control abilitat să efectueze astfel de controale sau a responsabilului autorizat al operatorului, buletine de analiză emise de un laborator autorizat pe ultimele 6 luni, cu o frecvenţă lunara sau trimestrială, după caz.

**Art. 45**

Legătura realizată între căminul de racordare şi reţeaua de canalizare interioară a utilizatorului, inclusiv cea pentru apele pluviale, este în sarcina de operare şi întreţinere exclusivă a utilizatorilor. Canalizarea şi lucrările de racord trebuie să fie executate în condiţii de etanşeitate.

**Art. 46**

Este interzisă montarea oricărui dispozitiv sau instalaţii care poate permite pătrunderea apelor uzate în reţeaua de apă potabilă sau industrială, fie prin aspirare datorata fenomenului de ejecţie, fie prin refulare cauzată de o suprapresiune produsă în reţeaua de evacuare.

**Art. 47**

Proiectul de racord la reţeaua publică de canalizare se va realiza numai pe baza proiectului de instalaţii interioare de canalizare, în vederea stabilirii posibilităţilor tehnice de racordare şi a compatibilităţii celor două reţele.

**Art. 48**

(1) Instalaţiile interioare de alimentare cu apă şi de canalizare, astfel cum sunt definite de legislaţia în vigoare, intră în obligaţia de întreţinere şi reparaţie a utilizatorilor.
(2) Utilizatorii sunt obligaţi să respecte prevederile legale privind lucrările de realizare şi modificare a instalaţiilor interioare, precum şi privind exploatarea acestora.
(3) Utilizatorii pot solicita operatorului consultanţă şi îndrumare de specialitate, ca servicii suplimentare, pentru constatarea stării tehnice a instalaţiilor, etanşeităţii şi modului de utilizare a apei, în scopul evitării pierderilor şi utilizării raţionale a acesteia.

## CAP. 7
## Drepturile şi obligaţiile operatorului şi utilizatorului

**Art. 49**

Operatorul trebuie să asigure:
a) producerea, transportul, înmagazinarea şi distribuţia apei potabile, respectiv preluarea, transportul, epurarea şi evacuarea apelor uzate în conformitate cu prevederile legale, ale Nivelelor de Servicii ale Contractului de Concesiune şi cele din contractele încheiate cu utilizatorii;
b) exploatarea sistemelor de alimentare cu apă, respectiv a sistemelor de canalizare în condiţii de siguranţă şi eficienţă tehnico-economică, cu respectarea tehnologiilor şi a instrucţiunilor tehnice de exploatare;
c) instituirea, supravegherea şi întreţinerea, corespunzător dispoziţiilor legale, a zonelor de protecţie sanitară, a construcţiilor şi instalaţiilor specifice sistemelor de alimentare cu apă potabilă, de canalizare şi de epurare a apelor uzate;
d) monitorizarea strictă a calităţii apei potabile distribuite prin intermediul sistemului de alimentare cu apă, în concordanţă cu legislaţia în vigoare;
e) captarea apei brute, respectiv descărcarea apelor uzate orăşeneşti în receptorii naturali, numai cu respectarea condiţiilor impuse prin acordurile, avizele şi autorizaţiile de mediu şi de gospodărire a apelor şi în conformitate cu condiţiile cerute de Nivelele de Servicii;
f) întreţinerea şi menţinerea în stare de permanentă funcţionare a sistemului public de alimentare cu apă şi de canalizare;
g) măsurarea cantităţilor de apă produse, distribuite şi respectiv consumate de utilizatori;

h) creşterea eficienţei şi a randamentului sistemelor, prin eliminarea pierderilor în sistem, reducerea costurilor de producţie, a consumurilor specifice de materii prime, combustibili şi energie electrică şi prin reproiectarea, reutilarea şi retehnologizarea acestora;
i) limitarea cantităţilor de apă potabilă distribuită prin reţelele publice de alimentare cu apă, utilizată în procesele industriale şi diminuarea consumurilor specifice prin recircularea, refolosirea şi reutilizarea acesteia.
j) refacerea locului unde a intervenit pentru reparaţii sau execuţia unei lucrări noi, la un nivel calitativ corespunzător, în termenul prevăzut de Contractul de Concesiune, ţinând cont de condiţiile meteorologice care nu trebuie să afecteze calitatea acesteia. Imediat după remedierea unei avarii care a afectat pavajul în zona de intervenţie, operatorul va lua toate măsurile pentru asigurarea unor pavaje provizorii, care să asigure reluarea circulaţiei pe porţiunile afectate, iar aducerea pavajului la forma şi calitatea iniţială se va finaliza în aceleaşi condiţii. Pe toată perioada desfăşurării intervenţiilor şi până la finalizarea pavajului definitiv, operatorul va asigura semnalizarea corespunzătoare atât din punct de vedere al execuţiei, cât şi din punct de vedere al siguranţei circulaţiei.
k) monitorizarea calităţii apei epurate deversate în emisar (râul Dâmboviţa), conform legislaţiei în vigoare.
l) monitorizarea deşeurilor rezultate în urma procesului de epurare (nămol, nisip, deşeuri ”menajere”), conform legislaţiei în vigoare.

**Art. 50**

Operatorul are următoarele obligaţii:
a) să respecte prevederile din contractele de furnizare/prestare a serviciilor de apă şi de canalizare şi din Contractul de Concesiune;
b) să respecte prevederile prezentului Regulament;
c) să ia măsurile necesare pentru remedierea operativă a defecţiunilor apărute la instalaţiile pe care le exploatează, precum şi de înlăturare a consecinţelor şi pagubelor rezultate;
d) să furnizeze Serviciul de alimentare cu apă şi să presteze Serviciul de canalizare la toţi utilizatorii cu care a încheiat contracte de furnizare/prestare a serviciilor;
e) să deservească toţi utilizatorii din aria de acoperire pentru care a fost licenţiat;
f) să respecte Nivelele de Servicii prevăzute în Caietul de Sarcini al Contractului de Concesiune;
g) să aplice metode performante de management care să conducă la reducerea costurilor de operare;
h) să furnizeze apă potabilă la parametrii de potabilitate prevăzuţi de legislaţia în vigoare, cu asigurarea valorilor debitelor şi a presiunii de serviciu, indiferent de poziţia branşamentului utilizatorului în schema de funcţionare;
i) să furnizeze apa industrială în cantitatea şi la calitatea prevăzută în contractele de furnizare/prestare a serviciilor încheiate cu utilizatorii;
j) să asigure preluarea apelor uzate şi pluviale la sistemul public de canalizare, în conformitate cu contractele încheiate cu utilizatorii;
k) să întreţină şi să verifice funcţionarea contoarelor,în conformitate cu prescripţiile metrologice şi să utilizeze pentru sigilare numai sigilii cu serie unică de identificare;
l) să factureze cantităţile de apă furnizate şi serviciile de canalizare prestate la valorile măsurate prin intermediul contoarelor, aducând la cunoştinţa utilizatorului modificările de tarif;
m) să emită factura pentru furnizarea/prestarea serviciului de alimentare cu apă şi de canalizare în termen de 10 zile de la stabilirea consumului;
n) în cazul lipsei contorului volumele de apă potabilă facturate vor corespunde normelor de consum aprobate prin normativele în vigoare.
o) să înregistreze toate reclamaţiile şi sesizările utilizatorilor, să le verifice şi să ia măsurile ce se impun, pentru rezolvarea acestora. La sesizările utilizatorilor, operatorul va răspunde în scris, în termen de maximum 30 de zile calendaristice de la înregistrarea acestora;
p) alte obligaţii prevăzute de Contractul de Concesiune.

**Art. 51**

Operatorul nu răspunde pentru neîndeplinirea serviciului, în cazurile de forţă majoră, precum şi în următoarele cazuri:
a) lucrări de întreţinere, reparaţii, modernizări, extinderi, devieri, branşări noi, schimbări de contoare, dacă operatorul a anunţat utilizatorii despre eventualitatea opririi furnizării apei, specificând data şi intervalul de timp în care aceasta va fi oprită. Anunţul de oprire a furnizării apei, prin mass-media şi/sau afişare la utilizatori, după caz, în funcţie de numărul de utilizatori afectaţi trebuie făcut înainte, cu un

număr de ore stabilit prin contract;
b) ploi torenţiale care duc la depăşirea capacităţii de preluare la canalizare a debitelor, situaţie în care operatorul va face dovada depăşirii capacităţii;
c) cazurile prevăzute de Contractul de Concesiune.

**Art. 52**

Operatorul are următoarele drepturi:
(1) să factureze şi să încaseze contravaloarea serviciilor de alimentare cu apă şi de canalizare furnizate, pe baza tarifelor aprobate potrivit prevederilor legale în vigoare;
(2) să factureze şi să încaseze contravaloarea cantităţilor de apă livrată/preluată beneficiarilor conform contractelor încheiate cu aceştia;
(3) să factureze consumul de apă rece pentru prepararea apei calde de consum stabilit şi transmis de RADET conform procedurii şi actului adiţional aprobate de CGMB ;
(4) să factureze cantităţile de apă uzată deversată la canalizare corespunzător volumelor de apă caldă menajeră consumată de utilizator, preparată şi livrată în sistemele centralizate, exterioare condominiului;
(5) dreptul de servitute se exercită pe toată durata existenţei sistemelor de alimentare cu apă şi de canalizare, pentru executarea lucrărilor necesare întreţinerii şi exploatării sistemelor respective. Exercitarea dreptului de servitute asupra proprietăţilor afectate de sistemul de alimentare cu apă şi de canalizare se realizează cu titlu gratuit pe toată durata existenţei acestuia;
(6) să aplice penalităţi egale cu nivelul dobânzii datorate pentru neplata la termen a obligaţiilor bugetare, în cazul neachitării facturilor la termen;
(7) să aibă acces la reţelele publice de alimentare cu apă şi de canalizare aflate pe proprietatea utilizatorului sau în folosinţa acestuia, în prezenţa utilizatorului sau a reprezentantului acestuia, pentru:
- verificarea funcţionării şi integrităţii lor;
- realizarea lucrărilor de întreţinere şi reparaţii ale acestora;
- verificarea respectării de către utilizator a prevederilor contractului de furnizare/prestare;
- debranşarea utilizatorului/beneficiarului, în caz de neplată sau pericol de avarie a reţelelor publice de alimentare cu apă si de canalizare sau care nu respectă, în mod repetat, condiţiile de evacuare prevăzute în acordul de preluare;
- efectuarea citirii, înlocuirii sau verificării metrologice a contorului.

(8) să stabilească condiţiile tehnice de branşare şi/sau de racordare a utilizatorului/beneficiarului la instalaţiile aflate în administrarea sa, cu respectarea normativelor tehnice în vigoare şi a reglementărilor legale aplicabile;
(9) să desfiinţeze branşamentele sau racordurile în cazurile de consum fraudulos sau de distrugeri ori degradări intenţionate ale componentelor sistemului public de alimentare cu apă şi de canalizare;
(10) să întrerupă furnizarea serviciilor, numai după 5 zile lucrătoare de la primirea de către utilizator a unei notificări constând în comunicarea scrisă făcută de operator şi transmisă prin curier sau prin scrisoare recomandată adresată utilizatorului, în situaţia în care utilizatorul:
a) nu achită factura şi penalităţile aferente în termen de 30 de zile calendaristice de la data scadentă;
b) nu remediază defecţiunile interioare şi prin aceasta prejudiciază alimentarea cu apă a altor utilizatori;
c) nu achită obligaţiile de plată privind daunele, stabilite printr-o hotărâre judecătorească definitivă, provocate de distrugerea sau deteriorarea unor componente ale sistemului public de alimentare cu apă şi de canalizare;
d) împiedică delegatul împuternicit al operatorului:
- să controleze instalaţiile utilizatorului aflate după punctul de delimitare;
- să monteze, verifice, înlocuiască sau să citească contoarele de branşament;
- să remedieze defecţiunile la reţelele publice aflate pe proprietatea sa sau pe/în imobilul aflat în folosinţa sa;
e) realizează branşarea/racordarea la reţeaua publica sau la instalaţiile altui utilizator fără acordul operatorului;
f) modifică fără acordul operatorului caracteristicile tehnice şi/sau ale parametrilor instalaţiilor de utilizare.
(11) În cazul în care se constată că utilizatorul la care anterior a fost întreruptă furnizarea serviciilor de alimentare cu apă şi de canalizare, dar a beneficiat de acestea fără acordul operatorului, operatorul are dreptul de a-i factura inclusiv serviciile de care a beneficiat începând cu data la care a fost întreruptă

furnizarea acestora de către operator.
(12) să suspende contractul de furnizare/prestare pentru o durată determinată la cererea utilizatorului, după achitarea de către acesta a tuturor sumelor datorate operatorului;
(13) să verifice şi să constate starea instalaţiilor interioare ale utilizatorului, care trebuie să corespundă prescripţiilor tehnice avute în vedere la încheierea contractului de furnizare;
(14) să verifice şi să constate calitatea apelor deversate în reţeaua publică de canalizare;
(15) să factureze şi să încaseze despăgubiri reprezentând de 10 ori valoarea facturată pentru apa uzată şi/sau pluvială a cărei calitate la deversare nu respectă normativele în vigoare. Despăgubirea se aplică pe perioada duratei de realizare a construcţiilor şi instalaţiilor de epurare necesare şi pe perioada de minim 30 de zile anterior constatării depăşirii indicatorilor de calitate, şi nu mai mult de 6 luni de la această dată;
(16) să rezilieze contractul de furnizare/prestare a serviciului de alimentare cu apă şi de canalizare în situaţiile în care timp de 3 luni de la data întreruperii furnizării serviciilor nu sunt îndeplinite condiţiile de reluare a furnizării acestora.
(17) să limiteze sau să întrerupă furnizarea serviciului de alimentare cu apă, cu respectarea prevederilor Contractului de Concesiune.
(18) să stabilească lucrări de revizii, reparaţii şi de întreţinere planificate la reţelele şi la instalaţiile publice de distribuţie/furnizare a serviciului de alimentare cu apă şi de canalizare; realizarea lucrărilor se va programa astfel încât perioada şi numărul de utilizatori afectaţi să fie cât mai mici.
(19) să oprească temporar furnizarea apei sau prestarea serviciului de canalizare, fără înştiinţarea prealabilă a utilizatorilor şi fără să îşi asume răspunderea faţă de aceştia, în cazul unor avarii grave a căror remediere nu suferă amânare, care pot produce pagube importante, accidente sau explozii, defecţiuni ale instalaţiilor interioare ale utilizatorului sau care afectează buna funcţionare a sistemului de alimentare cu apă şi/sau de canalizare. În astfel de cazuri, operatorul are obligaţia de a anunţa utilizatorii imediat de situaţia apărută prin toate mijloacele pe care le are la dispoziţie;
(20) să restricţioneze alimentarea cu apă a tuturor utilizatorilor, cu înştiinţarea prealabilă, în cazul în care apar restricţionări justificate la sursa de apă sau la racordarea şi punerea în funcţiune a unor noi capacităţi din cadrul sistemului de alimentare cu apă sau de canalizare ori a unor lucrări de întreţinere planificate. Aceste restricţionări se pot face cu înştiinţarea autorităţilor administraţiei publice locale, cu înştiinţarea PMB – Direcţia Utilităţi Publice din cadrul Primăriei Municipiului Bucureşti şi AMRSP, cu excepţia cazurilor de forţă majoră;
(21 0 alte drepturi prevăzute de Contractul de Concesiune.

**Art. 53**

Utilizatorul are următoarele obligaţii:
(1) să achite facturile emise de operator, în termenul de scadenţă de 15 zile de la data emiterii facturilor;
(2) să plătească operatorului consumurile de apă rece pentru prepararea apei calde de consum în termenul de scadenţă de 15 zile de la data emiterii facturilor;
(3) să respecte normele de exploatare şi funcţionare a sistemelor de alimentare cu apă şi de canalizare prevăzute de legislaţia în vigoare;
(4) să accepte limitarea cantitativă sau întreruperea temporară a furnizării/prestării serviciului pentru execuţia unor lucrări prevăzute în programele de reabilitare, extindere şi modernizare a infrastructurii tehnico-edilitare;
(5) să respecte în punctul de control în reţeaua de canalizare condiţiile de calitate a apelor, potrivit normelor şi normativelor în vigoare;
(6) să asigure pentru apele uzate şi pluviale condiţiile de descărcare prevăzute de operator în acordul de preluare;
(7) să asigure integritatea sistemelor de măsurare, în cazul în care căminul de branşament şi/sau contorul de branşament se află pe proprietatea sa, şi să asigure accesul operatorului la contor pentru efectuarea citirilor, verificărilor, precum şi pentru operaţiile de întreţinere şi de intervenţii;
(8) să nu execute manevre la robinetul/vana de priză şi/sau robinetul/vana de concesie. Izolarea instalaţiei interioare se va face prin manevrarea robinetului/vanei de după contor;
(9) să nu folosească în instalaţia interioară pompe cu aspiraţie din reţeaua publică, direct sau prin branşamentul de apă;
(10) să ia măsuri pentru prevenirea inundării subsolurilor, prin montarea de clapete de reţinere sau vane

pe conductele de scurgere din subsol;
(11) să aducă la cunoştinţa operatorului, în termen de 15 zile lucrătoare, orice modificare a datelor sale de identificare, a datelor cuprinse în anexa la contractul de furnizare/prestare şi a datelor de identificare a imobilului la care sunt prestate serviciile contractate, precum şi a adresei la care operatorul urmează să trimită facturile;
(12) să asigure integritatea, întreţinerea şi repararea instalaţiilor interioare de apă şi de canalizare;
(13) să solicite încetarea contractului în termen de 15 zile de la înstrăinarea imobilului;
(14) să nu realizeze construcţii în zona de protecţie sau care nu respectă distanţele de siguranţă faţă de construcţiile şi instalaţiile exploatate de operator sau aferente activităţii sale, iar pe cele construite sau amplasate ilegal să le desfiinţeze;
(15) să nu modifice instalaţiile de utilizare interioare aferente unui condominiu decât în baza unui proiect întocmit de un proiectant autorizat şi verificat de către un verificator de specialitate autorizat; orice modificare a instalaţiilor interioare de utilizare va fi adusă la cunoştinţa operatorului;
(16) să nu utilizeze apa în alte scopuri decât folosinţa declarată la încheierea contractului de furnizare/prestare;
(17) să nu modifice indicaţiile contorului de branşament, să-i influenţeze funcţionarea sau să-i distrugă sigiliile;
(18) să nu realizeze legături între conductele de apă rece şi conductele altor sisteme din locuinţă (apa caldă menajeră, încălzire), cu excepţia bateriilor amestecătoare;
(19) să nu aibă pierderi de apă în reţeaua interioară a imobilului sau prin dispozitivele consumatoare de apă; utilizatorul este responsabil de incidentele şi pierderile de apă intervenite în aval de punctul de delimitare.
(20) să menţină curăţenia şi să întreţină în stare corespunzătoare căminele de racord de canalizare şi căminele de branşament dacă acestea se află pe proprietatea sa sau pe/în imobilul aflat în folosinţa sa;
(21) să execute lucrările de întreţinere şi reparaţii care le revin, potrivit dispoziţiilor legale la instalaţiile interioare de canalizare, pentru a nu se produce pierderi de apă uzată, iar prin funcţionarea lor necorespunzătoare să se creeze un pericol pentru sănătatea publică.
(22) să plătească contravaloarea lucrărilor de înlocuire/reparaţie a contorului al cărui sigiliu a fost rupt sau care a fost deschis sau demontat, sau a cărui deteriorare se datorează unei cauze străine unei funcţionări normale (îngheţ, incendiu, furt, şocuri exterioare, etc.); cheltuielile astfel angajate de către operator în contul unui utilizator fac obiectul unei facturări şi sunt recuperate în aceleaşi condiţii ca şi facturile pentru serviciul prestat.
(23) utilizatorii operatori economici au obligaţia să comunice operatorului necesarul de apă de consum pentru anul următor, calculat în funcţie de consumul pe unitate de produs, gradul de reciclare al apei, precum şi necesarul de apă acoperit de sursele proprii, dacă acestea există. De asemenea, trebuie să comunice, dacă i se solicită:
1. cantitatea de apă ce se include in produs;
2. cantitatea de apă ce se pierde prin evaporare.

(24) în cazul întreruperii serviciului de alimentare cu apă, utilizatorii au obligaţia să asigure etanşarea instalaţiilor interioare proprii prin închiderea tuturor vanelor şi robinetelor, pentru evitarea risipei de apă şi a inundării la reluarea furnizării apei, şi să ia măsuri de protecţie împotriva avarierii aparatajelor şi maşinilor.
(25) să respecte clauzele contractului de furnizare/prestare încheiat cu operatorul serviciului de alimentare cu apă şi/sau de canalizare;
(26) să anunţe imediat după constatare operatorul despre apariţia oricărei deteriorări apărute la căminul de branşament, care îl deserveşte;
(27) să nu execute lucrări clandestine de ocolire a contorului;
(28) să nu manevreze vanele din amonte de contor şi să folosească pentru intervenţii la instalaţiile interioare numai robinetul sau vana din aval de contor;
(29) să nu evacueze în reţeaua de canalizare deşeuri, reziduuri, substanţe poluante sau toxice care încalcă condiţiile de descărcare impuse de normele tehnice în vigoare;
(30) să comunice operatorului dacă sunt deţinătorii de surse proprii de apă, data punerii în funcţiune a acestora, în vederea facturării cantităţilor de apă uzată deversate în reţeaua de canalizare. În acest scop au obligaţia să instaleze contoare de apă, să ţină la zi registrul de evidenţă, pe baza căruia să se poată

calcula şi verifica debitul surselor proprii;
(31) alte obligaţii prevăzute în prezentul Regulament şi în contractul de furnizare/prestare încheiat cu operatorul.

**Art. 54**

Utilizatorul are următoarele drepturi:
(1) să aibă acces liber şi nediscriminatoriu la serviciul public de alimentare cu apă şi de canalizare furnizat de către operator în condiţiile prevăzute în contractul de furnizare/prestare;
(2) să conteste în scris facturile emise de operator. Motivele contestării, refuzul total sau parţial al utilizatorului de a plăti o factură emisă de operator vor fi comunicate acestuia în scris în termen de 10 zile lucrătoare de la data primirii facturii;
(3) să primească răspuns, în termen de maximum 30 de zile calendaristice, la sesizările adresate operatorului cu privire la neîndeplinirea unor obligaţii contractuale;
(4) să solicite operatorului remedierea defecţiunilor şi a deranjamentelor survenite la reţelele publice sau la branşament;
(5) să solicite în scris verificarea contoarelor instalate pe bransament, defecte sau suspecte de înregistrări eronate;
(6) să solicite şi să primească, în condiţiile legii, despăgubiri sau compensaţii pentru daunele provocate lor de către operator prin nerespectarea obligaţiilor contractuale asumate sau prin furnizarea/prestarea unor servicii inferioare, calitativ şi cantitativ, parametrilor tehnici stabiliţi prin contract sau prin normele tehnice în vigoare;
(7) să sesizeze autorităţilor administraţiei publice locale competente orice deficienţă constatată în furnizarea/prestarea serviciului de alimentare cu apa şi de canalizare şi să facă propuneri vizând înlăturarea acesteia, îmbunătăţirea activităţii şi creşterea calităţii serviciilor;
(8) să renunţe, în condiţiile legii şi conform prevederilor contractului încheiat cu operatorul, la serviciile contractate;
(9) să primească şi să utilizeze informaţii publice privind serviciile de utilităţi publice prestate/furnizate;
(10) să se adreseze, individual sau colectiv, autorităţilor administraţiei publice locale sau centrale ori instanţelor judecătoreşti, în vederea prevenirii sau reparării unui prejudiciu direct cauzat de furnizarea/prestarea serviciului.
(11) să beneficieze de serviciul de alimentare cu apă şi/sau de canalizare conform contractului încheiat cu operatorul;
(12) să fie anunţat cu cel puţin 24 de ore înainte despre opririle programate sau restricţionările în furnizarea/prestarea serviciului;
(13)să aibă montate contoare pentru înregistrarea consumurilor pe branşamentele proprii;
(14) alte drepturi prevăzute în prezentul Regulament şi în contractul de furnizare/prestare încheiat cu operatorul.

## CAP. 8 Autorizarea operatorilor de vidanjare

**Art. 55**

Pentru aducerea la îndeplinire a actelor normative privind obligaţiile care revin României, ca urmare a angajamentelor asumate în cadrul Tratatului de aderare la UE, precum şi obligaţia de a transpune în timp util prevederile directivelor comunitare în legislaţia naţională, ţinând cont de transpunerea directivei 2006/123/CE a Parlamentului European şi a Consiliului European privind serviciile în cadrul pieţei interne şi libertatea de stabilire a prestatorilor de servicii şi libertatea de a furniza servicii în România - conform OUG nr. 49/20 mai 2009, este necesară aprobarea cadrului legal în vederea obţinerii autorizării prestatorilor de servicii care execută lucrări de vidanjare, transport şi evacuare ape uzate în reţeaua de canalizare a Municipiului Bucureşti şi crearea unei bănci de date privind evidenţa prestatorilor de servicii în domeniul menţionat şi monitorizarea îndeplinirii parametrilor de performanţă de către aceştia în derularea serviciului furnizat.

**Art. 56**

Prestatorii care desfăşoară activităţi de vidanjare, transport şi evacuare a apelor uzate în reţeaua publică de canalizare a Municipiului Bucureşti, activităţi ce se încadrează în domeniul serviciilor publice de

alimentare cu apă şi de canalizare reglementate prin Legea nr. 51/2006 a serviciilor comunitare de utilităţi publice, Legea nr. 241/2006 a serviciului de alimentare cu apă şi canalizare, au obligativitatea să deţină si Autorizaţie de prestaţie eliberată de către Primăria Municipiului Bucureşti.

**Art. 57**

Documentele specifice ce trebuie deţinute de către operatorii ce solicită autorizare sunt în conformitate cu prevederile legale în vigoare iar în vederea autorizării, operatorii vor întocmi şi transmite la Primăria Municipiului Bucureşti un dosar cuprinzând următoarele acte:

1. cerere tip
2. memoriu tehnic care să cuprindă:

- specificul activităţii (descriere succintă a proceselor)
- structura personalului (nr. angajaţi, organigramă, contracte de muncă, salariul minim, etc)
- echipamente de lucru şi de protecţie individuală utilizate
- utilaje şi autovehicule utilizate
- program de lucru
- modul de efectuare a mentenanţei echipamentelor, utilajelor, autovehiculelor
- program de conformare cu prevederile standardelor pentru sistemul de management al calităţii SR EN ISO 9001-2001, SR EN ISO 14001 managementul mediului.

3. Copie Certificat unic de înregistrare la Camera de Comerţ şi Industrie
4. Copie Certificat de Înregistrare Fiscală
5. Copie certificat constatator cu precizarea cod CAEN 3700 - colectarea şi epurarea apelor uzate emis de Camera de Comerţ şi Industrie
6. Copie Autorizaţie de Mediu de la Agenţia de Protecţie a Mediului
7. Copii cărţi de identitate ale autovehiculelor ce desfăşoară activitatea de vidanjare pentru care se solicită Autorizaţie de prestaţie
8. Permis de descărcare ape uzate vidanjate eliberat de operator, cu precizarea punctelor de descărcare
9. Contractul de prestări servicii de canalizare, încheiat cu operatorul;
10. Acordul de preluare emis de operator;
11. Dovada achitării taxei de 500 lei în contul PMB nr. RO26TREZ70021180250XXXXX

**Art. 58**

Valabilitatea Autorizaţiei emisă de către Primarul General al Municipiului Bucureşti este de 1 an de la data emiterii cu posibilitatea de prelungire în condiţiile respectării prevederilor legale.

## CAP. 9
## Interdicţii diverse

**Art. 59**

Pentru funcţionarea în siguranţă a serviciilor publice de alimentare cu apă şi de canalizare, utilizatorilor şi altor persoane fizice şi juridice neautorizate, le sunt interzise următoarele:

(1) lăsarea deschisă a cişmelelor publice;

(2) spălarea vehiculelor şi a altor obiecte la cişmelele publice sau în alte locuri neautorizate;

(3) branşarea instalaţiilor interioare de apă la reţelele publice de apă fără aprobarea prealabilă a operatorului, restabilirea în orice mod a legăturilor instalaţiilor interioare de apă la reţelele publice de apă în cazul în care întreruperea s-a făcut de operatorul serviciului;

(4) sustragerea de apă din reţelele publice de alimentare cu apă prin conectarea la acestea, prin intermediul hidranţilor publici sau prin intermediul altor componente ale sistemului public de alimentare cu apă;

(5) sustragerea de apă din instalaţia interioară a unui alt utilizator;

(6) manevrarea armăturilor (vane, hidranţi, robinete de concesie şi altele asemenea) din reţeaua publică de distribuţie a apei;

(7) deteriorarea sau distrugerea din culpă a instalaţiilor publice de alimentare cu apă sau de canalizare, de orice fel, şi a anexelor acestora;

(8) blocarea căminelor reţelelor publice de alimentare cu apă sau de canalizare, precum şi executarea de lucrări pe traseul acestora care să împiedice întreţinerea şi exploatarea în condiţii normale ale acestora;

(9) aruncarea în anexele reţelelor interioare sau exterioare de alimentare cu apă sau de canalizare de gunoi, pământ şi altele, care să împiedice exploatarea şi întreţinerea acestora;

(10) amplasarea de alte instalaţii subterane pe aceleaşi trasee cu cele ale conductelor de apă sau de

canalizare, fără respectarea distanţelor minime prevăzute de reglementările în vigoare;
(11) deschiderea de şantiere care afectează reţelele de apă sau de canalizare, fără încheierea în prealabil a unui proces verbal de predare-primire a amplasamentului şi întreţinere a reţelelor de alimentare cu apă şi de canalizare din zona afectată şi nepredarea în starea iniţială a acestora către operator, după executarea lucrărilor;
(12) racordarea instalaţiilor interioare de canalizare la reţelele publice de canalizare fără aprobarea prealabilă a operatorului serviciului; restabilirea în orice mod a legăturilor instalaţiilor interioare de canalizare, la reţelele publice de canalizare, în cazul în care întreruperea s-a făcut de operatorul serviciului;
(13) evacuarea la canalizare a apelor reziduale cu caracter agresiv sau nociv, care prin compoziţia lor pot provoca degradarea sau distrugerea, sau pot periclita viaţa lucrătorilor care intervin pentru întreţinerea şi exploatarea acestora, precum şi a apelor conţinând substanţe solide în suspensie, hidrocarburi, etc. care pot duce la colmatarea sau scoaterea din funcţiune a canalelor şi/sau instalaţiilor sistemului de canalizare, oprirea totală a staţiei de epurare sau doar a treptei biologice a acesteia;
(14) descărcarea vidanjelor în reţeaua de canalizare fără contract cu operatorul şi, respectiv, acord de preluare emis de acesta, şi/sau fără autorizaţie eliberată de Primăria Municipiului Bucureşti şi/sau în alte locuri decât cele stabilite de operator;
(15) descărcarea pe timpul iernii a zăpezii în canalizarea orăşenească, în afara punctelor stabilite de operator;
(16) spălarea vehiculelor, schimbarea uleiurilor acestora pe alei, trotuare sau străzi, sau evacuarea apelor uzate de la spălarea vehiculelor, fără a fi preepurate, în instalaţiile speciale la reţeaua publică de canalizare, sau în cea a localităţilor învecinate ale căror ape uzate sunt descărcate în sistemul de canalizare a Municipiului Bucureşti;
(17) amplasarea de construcţii definitive sau provizorii în zonele de protecţie prevăzute de lege ale instalaţiilor de alimentare de apă şi/sau de canalizare şi anexele acestora;
(18) plantarea de arbori pe traseele reţelelor de canalizare sau de alimentare cu apă;
(19) extinderea reţelelor publice de alimentare cu apă şi de canalizare, executate prin investiţii proprii de către orice persoană fizică sau juridică, fără acordul prealabil al operatorului.

## CAP.10
## Stabilirea consumurilor de apă şi a debitelor de apă uzată evacuate la canalizare

**Art. 60**
Cantitatea de apă furnizată se stabileşte:
1. pe baza înregistrărilor contorului montat pe branşament sau,
2. în cazul branşamentelor comune mai multor utilizatori pe baza criteriului de repartizare a cantităţii totale citite pe contorul comun stabilit prin contractul de furnizare dintre operator şi utilizator;
3. în cazul în care branşamentul nu este dotat cu contor, pe baza criteriilor tehnice privind stabilirea cantităţilor de apă în sistem paşual, astfel cum sunt stabilite conform normativelor în vigoare.

**Art. 61**
(1) Cantitatea de apă uzată deversată de utilizatori, preluată în reţeaua publică de canalizare se stabileşte:
1) pentru utilizatorii casnici, în procent de 100% din volumul de apa potabilă şi apa caldă menajeră, înregistrat de contorul de apă si contorul de energie termică, după caz;
2) pentru celelalte categorii de utilizatori ca fiind egală cu produsul dintre cantitatea de apă consumată şi procentul de restituţie rezultat din breviarul de calcul furnizat de utilizator şi acceptat de operator, sau prin măsurarea acesteia;
3) pentru utilizatorii care se alimentează din surse proprii şi evacuează apa uzată în reţeaua publică de canalizare în cantităţile stabilite conform breviarului de calcul întocmit de utilizator şi acceptat de operator, sau pe baza înregistrării contoarelor instalate pe conductele de refulare ale instalaţiilor de pompare.

(2) Stabilirea cantităţii de apă pluviala preluată în reţeaua de canalizare se determina prin înmulţirea cantităţii de apă pluvială specifică Municipiului Bucureşti, comunicată de A.N.M. către operator anual pentru anul anterior anului emiterii facturilor, cu suprafeţele totale ale imobilelor construite şi neconstruite, declarate de fiecare utilizator, şi cu media coeficienţilor de scurgere recomandaţi de SR

1846-2:2006"; Regularizarea cantitatilor de apa pluviala facturata se face anual in functie de diferentele in plus sau minus dintre coeficientii k.

Se utilizeaza formula de calcul analitic: Qp = (SC x c1 + SN x c2) x k, unde

Qp = cantitatea de apă pluviala anuala preluata de reteaua de canalizare si facturata annual;

SC= suprafata construita (suprafaţa aferentă învelitorilor precum şi teraselor asfaltate şi pavajelor din asfalt şi din beton);

SN= suprafata neconstruita suprafaţa aferentă terenurilor de sport, grădinilor, incintelor şi curţilor nepavate, terenurilor agricole (cultivate);

K= cantitatea medie de apa pluviala comunicata de ANM anual;

c1 = 0,90 (media coeficienţilor de scurgere pentru suprafeţe construite);

c2 = 0,12 (media coeficienţilor de scurgere pentru suprafeţe neconstruite).

(3) Cantităţile de apă de suprafaţă şi de apă subterană evacuate în reţeaua publică de canalizare se vor stabili pe bază de contract cu operatorul. Municipiul Bucureşti îşi rezervă dreptul de a verifica datele tehnice în baza cărora au fost încheiate contractele de deversare în reţeaua de canalizare între operator si utilizatori.

## CAP.11
## Contractul de furnizare/prestare şi utilizare a serviciilor de apă şi de canalizare

**Art. 62**

(1) Contractele de furnizare/prestare a serviciului de alimentare cu apă şi de canalizare se încheie de regulă pe durată nedeterminată.

(2) Prin excepţie de la prevederile alin. (1) contractele de branşare/racordare pot fi încheiate pe durată determinată pentru activităţi temporare (pentru antreprize de construcţii, târguri etc.), sub rezerva de a nu cauza niciun inconvenient pentru distribuţia apei şi colectarea apelor uzate.

(3) În cazul în care, datorită caracterului temporar al necesităţilor de alimentare cu apă, amenajarea unui branşament nu este justificată, un utilizator poate fi autorizat să ia apă de la hidranţi, prin intermediul unei prize special instalate de către operator, priză dotată cu contor.

**Art. 63**

(1) În momentul încetării contractului, branşamentul va fi închis şi contorul va fi ridicat.

(2) În cazul schimbării titularului de contract, indiferent de cauză, noul utilizator este substituit celui anterior, fără alte cheltuieli, în afara celor legate, dacă este cazul, de redeschiderea branşamentului, în cazul în care se păstrează condiţiile tehnice pentru care a fost eliberat avizul de branşare.

(3) Fostul utilizator rămâne răspunzător faţă de operator pentru toate sumele datorate în baza contractului încheiat cu acesta şi a prezentului Regulament.

**Art. 64**

Contractarea furnizării şi prestării serviciilor de alimentare cu apă şi de canalizare se va realiza astfel:

a) în cazul în care utilizatorii au branşamente, prin contracte încheiate între operator şi utilizatori;

b) în cazul branşamentelor comune mai multor utilizatori, se va preciza de comun acord modul de repartizare a consumului fiecărui utilizator din consumul total citit pe contorul comun;

c) în cazul în care furnizarea apei potabile se face prin cişmele stradale, prin contracte încheiate de operator cu instituţiile desemnate de autorităţile administraţiei publice conform reglementarilor în vigoare;

d) în cazul utilizării apei de la hidranţii stradali de către operatorul serviciului de salubrizare sau cel al domeniului public, pe bază de contract între operatorii acestor servicii şi operatorul serviciului de alimentare cu apă şi de canalizare;

e) pentru consumurile de apă utilizate de la hidranţii publici pentru stingerea incendiilor nu se încheie contract.

**Art. 65**

Condiţiile asigurate de operator privind continuitatea, presiunea de utilizare şi debitul furnizat, respectiv condiţiile de preluare şi calitatea apelor uzate acceptate la deversarea în reţelele de canalizare, sunt cele prevăzute de Contractul de Concesiune. Nerespectarea acestora atrage aplicarea penalităţilor şi/sau despăgubirilor prevăzute, după caz, de legislaţia în vigoare, de Contractul de Concesiune sau de contractul de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare încheiat de operator cu utilizatorii.

## CAP. 12
## Realizarea serviciului în caz de urgenţă

**Art. 66**
Operatorul va pregăti şi va pune în aplicare un "Plan de intervenţie în caz de urgenţă", conform prevederilor legale în vigoare şi Contractului de Concesiune, pentru situaţii neprevăzute privind funcţionarea Sistemului şi furnizarea Serviciilor în timpul oricărei defecţiuni sau întreruperi a Sistemului sau pentru furnizarea de Servicii cu o durată prelungită.
"Planul de intervenţie în caz de urgenţă" cuprinde metode şi proceduri ce vor trebui implementate pentru prevenirea şi rezolvarea situaţiilor de urgenţă care pot apărea. Situaţiile de urgenţă sunt, printre altele, incendiul, inundaţiile, urgenţe operaţionale etc.

## CAP.13
## Preţuri şi tarife

**Art. 67**
Pentru furnizarea serviciului de alimentare cu apă şi de canalizare, operatorul practică tarifele avizate de autoritatea de reglementare economica a concesiunii (în prezent ANRSC) în conformitate cu prevederile Caietului de Sarcini al Contractului de Concesiune şi HG nr. 1019/2000, modificată de OUG nr. 36/2001.

## CAP. 14
## Dispoziţii finale şi tranzitorii

**Art.68**
În cadrul contractelor încheiate cu utilizatorii se vor stipula standardele, normativele şi tarifele legale, valabile la data încheierii acestor contracte. De asemenea, se vor face trimiteri şi la actele normative care trebuie respectate din punct de vedere al protecţiei mediului şi al sănătăţii publice.

**Art. 69**
Prevederile prezentului Regulament vor fi actualizate în funcţie de modificările de natură tehnică, tehnologică şi legislativă.

## CAP.15
## Sancţiuni

**Art. 70**
Nerespectarea prezentului Regulament constituie contravenţie şi se sancţionează cu amendă.
**Art. 71**
Constatarea şi sancţionarea contravenţiilor se aplică prin proces verbal încheiat de către Primarul General prin împuterniciţii acestuia ce pot fi desemnaţi inclusiv din personalul operatorului.
**Art.72**
Cuantumul amenzilor prevăzute de prezentul regulament pentru contravenţiile constatate este menţionat în Anexa 2 la prezenta Hotărâre.