Sectiunea II
Raportul de monitorizare si evaluare a Serviciului Public de Alimentare cu Apa si de Canalizare (31.05.2013 – 31.05.2014)

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) .
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 si HCGMB nr. 95 / 29.04.2014, 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 HCGMB nr. 95 / 29.04.2014 , 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 31.05.2013 – 31.05.2014.

CUPRINS:

Sectiunea II **Raportul de monitorizare si evaluare a Serviciului Public de Alimentare cu Apa si de Canalizare (31.05.2013 – 31.05.2014)**		
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. 11
Capitolul 4	**ACTIVITATEA DESFASURATA de AMRSP IN PERIOADA 31.05.2013 – 31.05.2014**	Pag. 20
	4.I Monitorizarea Nivelelor de Servicii in vederea respectarii standardelor de calitate a serviciului la consumatori	Pag. 20
	A1 - Calitatea apei potabile	Pag. 20
	A2 – Presiunea la bransament	Pag. 30
	A3 – Continuitatea serviciului	Pag. 35
	A4 – Acoperire apa potabila	Pag. 40
	A5 - Timpul dintre notificarea exploziei/scurgerii si reparatie	Pag. 44
	A6 – Alimentare alternativa cu apa potabila	Pag. 52
	A7 – Randamentul sistemului de alimentare cu apa potabila	Pag. 56
	A8 - Facturi emise pe baza citirii contoarelor individuale sau comune mai multor clienti, ca procent din totalul facturilor	Pag. 63
	B1 – Calitatea apei efluentului	Pag. 70
	B2 – Acoperire canalizare	Pag. 80
	B3 - Timpul intre notificarea infundarii unei guri de scurgere si golirea acesteia	Pag. 84
	B4.1 - Timpul dintre notificarea unei prabusiri de canal colector si inlocuirea conductei	Pag. 91
	B4.2 - Timpul dintre notificarea unei infundari de canal si curatarea infundarii	Pag. 97
	B4.3 - Eliminarea apelor reziduale in urma unei prabusiri/infundari de canal colector	Pag. 103
	B5 - Eliminarea inundarii cu apa reziduala din gospodarie si curatare	Pag. 108
	B6 – Caseta	Pag. 113
	C1 - Bransamente contorizare ca procentaj din bransamente individuale sau comune mai multor clienti, existente la Data Licitatiei	Pag. 118
	C2 - Timpul de realizare de noi bransamente la conductele de apa potabila si / racorduri la canalizare	Pag. 124
	C3 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea	Pag. 132
	C4 - Timp pentru tratarea reclamatiilor scrise	Pag. 136
	C5-Timp pentru a raspunde la contactele telefonice	Pag. 141
	C6 - Timpul pentru tratare solicitarilor de audiente	Pag. 146
	C7 - Timp pentru tratarea solicitarilor privind verificarea acuratetii contorizarii	Pag. 150
	D1 - Presiunea minima la bransament	Pag. 154
	D2 - Continuitatea alimentarii	Pag. 158

	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. 162
	4.III Asigurarea expertizei tehnice in sprijiinul rezolvarii disputelor dintre clienti si Concesionar prin analizarea si aprecierea impartiala a situatiilor, daca apelul clientului catre acesta nu a condus la rezolvari acceptabile pentru parti	Pag. 163
	4.IV Participarea la elaborarea unor documente, in conformitate cu art. 4 din Statutul aprobat prin HCGMB nr. 339 / 2009	Pag. 175
Capitolul 5.	**COMISIA DE EXPERTI**	Pag. 179

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 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 anul 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 Contractul de Concesiune 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 Contractul de Concesiune 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 si HCGMB nr. 95 / 29.04.2014), 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 SC Apa Nova Bucuresti SA, 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 SC Apa Nova Bucuresti SA catre ARBAC. In cazul in care acest procent nu permite acoperirea tarifului expertilor, ARBAC poate solicita sC Apa Nova Bucuresti SA 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, Parteneriatul Public Privat incheiat intre Municipiul Bucuresti si SC Apa Nova Bucuresti SA 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 fi: calitatea apei, performantele sistemului de raspuns la solicitarile clientilor, numar de intreruperi, etc. Astfel, monitorizarea activitatii SC Apa Nova Bucuresti SA 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 Parteneriatului Public Privat, scoate in evidenta faptul ca termenii si conditiile Contractului de Concesiune incheiat intre Municipalitatea Bucuresti si SC Apa Nova Bucuresti SA 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 retea construita preponderent in sistem unitar, iar epurarea acestora se realizeaza la Statia Glina Faza 1.

Responsabil de furnizarea acestui 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 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:

O situatie a surselor subterane este prezentata in continuare:

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 2013 volumul total de apa potabila produs de statia Arcuda a fost de* ***~106 Mm³.***

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 2013 volumul total de apa potabila produs de aceasta statie a fost de* ***~72 Mm³****.*

Statia de tratare Crivina*:*
- *finalizata in anul 2006*
- *capacitate de productie de* ***260.000 m³/zi (3 m³/sec****).*
- *In cursul anului 2013 volumul total de apa potabila produs de aceasta statie a fost de* ***~19 Mm³****.*

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 2013;
- ***221* statii de hidrofor**, din care ***113*** erau in functiune la sfarsitul anului 2013.

Reducerea numarului de instalatii de ridicare a presiunii, fata de situatia anterioara 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:
- aproximativ ***2.525 km* conducte principale** si **conducte de serviciu**;
- **aproximativ *126.000* bransamente cu o lungime totala de ~*950 km*.**

Distributia apei potabile catre consumatori este asigurata, pe langa statiile de pompare, de:
- ***40* statii de repompare**, din care **32** erau in functiune la sfarsitul anului 2013;
- ***222* statii de hidrofor**, din care ***114*** erau in functiune la sfarsitul anului 2013.

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.

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 5.000 ha.

In prezent sistemul de canalizare trebuie sa raspunda nevoilor unei populatii de **peste 2.000.000 locuitori** si a unei suprafete de preluare a apelor meteorice de **~20.000 ha**.

In momentul actual pentru sistemul de canalizare se evidentiaza urmatoarele cifre:
- lungimea totala a retelei de canalizare : ***~ 2.250 km,*** din care ***~245 km*** sunt **colectoare principale**;
- **~ 118.000 racorduri de canalizare** dotate cu **camine** (ce deservesc clientii) si care insumeaza o lungime de ***~890 km***;
- **~ 63.800 camine de inspectie**;
- ***~ 47.000* guri de scurgere ape pluviale**, dotate cu **racorduri** a caror lungime este de ***~235 km***.
- ***61* statii de pompare ape uzate** din care 60 in functiune.

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**.

Sistemul de alimentare cu apa industriala din raul Colentina dispune de *2* statii de pompare, din care una in functiune la sfarsitul anului 2013, si 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 au fost utilizate proceduri transparente de maximizare a competitiei precum 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, 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 selectat cel mai mic tarif mediu pentru toata durata de 25 de ani a concesiunii. Acest criteriu a determinat castigatorul licitatiei, fiind ales 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 Concesiunii, 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 Apa Nova Bucuresti 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** - Aluminiu rezidual - Turbiditate - Coliformi Totali - Clor liber rezidual	 50% 75% 0% 0%	11/2002 9/2003	- Standard romanesc - Standard european	2005 2010
2.	**A2. Presiunea la bransament**	92,94 %	8 /2002	98%	2005

3.	**A3. Continuitatea serviciului**	70%	31/ 2002	98%	2005
4.	**A4. Acoperire apa**	85%	20/2006	100%	2010
5.	**A5. Timp dintre notificarea exploziei/scurgerii si reparatie**	30% ≤ 24h 40% ≤ 48h 55% ≤ 72h 45%>72h	12/2002	80% ≤ 24h 90% ≤ 48h 97% ≤ 72h 3%>72h	2005
6.	**A6. Timpul pentru a asigura alimentarea alternativa cu apa potabila**	0%	8/2002	99%	2002
7.	**A7. Volumul apei facturate ca procentaj din volumul apei produse** * modificat prin Actul Aditional nr.10/2013 in **Randamentul sistemului de alimentare cu apa potabila**	51%	12/2006	VB+7% VB+16% VB+21% VB+23 %	2010 2015 2020 2025
8.	**A8. Facturi emise pe baza citirii contoarelor ca procent din totalul facturilor** * modificat prin Actul Aditional nr.6/2009 in **Facturi emise pe baza citirii contoarelor de bransament individuale sau comune mai multor clienti 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** * modificat prin Actul Aditional nr.10/2013 in Calitatea apei epurate		0%	8/2002	Standard Uniunea Europeana – „Epurare Completa”	- Epurare completa 5mc/s (biologic) - 2013 - Epurare completa 10mc/s 2015
2.	**B2. Acoperire canal**		83%	20/2006	100%	2010
3.	**B3. Timpul intre notificarea infundarii unei guri de scurgere si golirea acesteia**		10% ≤ 24h 78% ≤ 96h 22%>96h	13/2002	75% ≤ 24h 98% ≤ 96h 2% >96h	2002
4.	**B4. Timp intre notificarea prabusirii de canal colector sau infundare si inlocuirea conductei/ curatarea infundarii**	**B.4.1. Prabusire**	20% ≤ 2zile 45% ≤ 7zile 80% ≤ 30zile	14/2002 13/2003	30% ≤ 2zile 75% ≤ 7zile 100% ≤ 30zile	2005
5.		**B.4.2. Infundare**	53% ≤ 24h 78% ≤ 48h 22%>48h	15/2002	75% ≤ 24h 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 30%>48h	17/2002	95 % ≤ 48 h	2003
8.	**B6. Caseta** * conform Act Aditional nr.6/2009		42,75 mc/s	11/2011	NSO1: 51,3 mc/s	2014

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. Clienti contorizati ca procentaj din total** * modificat prin Actul Aditional nr.6/2009 in **Bransamente contorizate ca procentaj din bransamente individuale sau comune mai multor Clienti, existente la Data Licitatiei**	86,76%	12/2003	99%	2003
2.	**C2. Timp de realizare de noi bransamente apa si/sau racorduri canal**	20% ≤ 3sapt. 34% ≤ 1sapt. 0% ≤ 3luni	18/2002	99% ≤ 3sapt. 99% ≤ 1sapt. 99% ≤ 3luni	2003
3.	**C3. Timp pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea**	70%>5zile 30% ≤ 5zile (lucratoare)	19/2002	90% ≤ 5 zile (lucratoare)	2003
4.	**C4. Timp pentru tratarea reclamatiilor scrise**	30% ≤10zile) 70%>10zile (lucratoare)	20/2002	90% ≤ 10zile (lucratoare)	2003
5.	**C5. Timp pentru a raspunde la contactele telefonice**	50% ≤15sec. 75% ≤ 30sec. 100%>30%	21/2002	50% ≤ 15 sec 75% ≤ 30sec	2004
6.	**C6. Timp pentru tratare vizite clienti (audiente)**	70%<1/2zi 30% ≥1/2zi	22/ 2002	97% ≤1/2zi	2003
7.	**C7. Timp pentru tratarea solicitarilor privind acuratetea contorizarii**	50% ≤ 3luni 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 Apa Nova Bucuresti SA si prin Decizia Directorului General al SC Apa Nova Bucuresti SA s-a constituit un Grup de Lucru format din

reprezentantii Concedentului si cei ai Concesionarului, cu scopul de a modifica si completa unele prevederi ale Contractului de Concesiune.
Grupul de Lucru astfel constituit s-a reunit in mai multe sedinte comune de lucru si a dezbatut subiectele inscrise in tematica propusa, convenind asupra urmatoarelor:
(1) *inlocuirea Nivelelor de Servicii „Acoperire - Proportie din strazile existente in Zona de Servicii conectate la serviciul de apa potabila ("NS A4) și „Acoperire - Proportia strazilor existente din Zona de Servicii conectată la sistemul de canalizare („NS B2") cu „Programul Bucur", după certificarea Conformității inițiale a NS A4 și NS B2.*
Programul Bucur este un program de investiții în valoare de ***200.000.000 Lei*** *(33.333.333 lei/an, sub rezerva oricărui alt acord între Părți), finanțat de Concesionarul ANB și destinat extinderilor rețelelor publice de alimentare cu apă și de canalizare, ce se va derula pe o perioadă de 6 ani începând cu anul calendaristic următor certificării Conformității inițiale a NS A4 și NS B2 realizate în conformitate cu prevederile Contractului de Concesiune*
(2) *finanțarea și realizarea de catre SC Apa Nova Bucuresti SA a lucrărilor de înlocuire a branșamentelor de plumb, al căror cost total este estimat la suma de 10 milioane Euro (+maxim 10%)*
*(**3**) acordarea de catre Concesionarul SC Apa Nova Bucuresti SA, în perioada finalizării lucrărilor aferente Fazei 1 a Proiectului SEAU Glina, de asistenta si consultanta în legătură cu aspectele aferente asigurării în bune condiții a exploatării SEAU Glina, la costuri minim posibile și în condiții de performanță tehnică și siguranță*
De asemenea, SC Apa Nova Bucuresti SA va suporta cheltuielile legate de implicarea sa în etapa de finalizare a lucrărilor aferente Fazei 1 a Proiectului. și Fazei 2 a Proiectului, dacă va fi cazul, fără a solicita vreo compensare în acest sens, în limita unei sume de 400.000 lei/an.
(4) *acordarea dreptului Concesionarului 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 SC Apa Nova Bucuresti SA 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 SC Apa Nova Bucuresti SA fara vreo compensare tarifara si prezentarii de catre SC Apa Nova Bucuresti SA 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 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 Apa Nova Bucuresti SA si prin

Decizia nr. 1737/11.11.2010 a Directorului General al SC Apa Nova Bucuresti 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 Apa Nova Bucuresti SA si prin Decizia nr. 1737/11.11.2010 a Directorului General al SC Apa Nova Bucuresti SA s-a constituit Grupul 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.

Actul Aditional nr. 10/2013 la Contractul de Concesiune

Ca membru al Grupului de Lucru al Primariei Municipiului Bucuresti, constituit prin **Dispozitia Primarului General al Municipiului Bucuresti nr. 1559/17.11.2010,** AMRSP a participat la elaborarea proiectului de HCGMB pentru aprobarea Actului Aditional nr. 10 la Contractul de Concesiune, proiect ce a fost aprobat prin HCGMB nr.245/26.09.2013. Actul Aditional nr.10, a fost semnat de Partile Contractului de Concesiune la data de 22.11.2013 si reglementeaza urmatoarele teme:

- Regularizari patrimoniale

1. Transferul „Bunurilor omise" din Lista Bunurilor Proprietate Publica transferate Concesionarului la Data Intrarii in Vigoare a Contractului de Concesiune (transferul in Concesiunea acordată S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. conform Clauzei 29.3.5 si Clauzei 29.4.2 din Contractul de Concesiune), bunuri preluate si utilizate de Concesionar pentru prestarea serviciului dupa Data Intrarii in Vigoare;

2. Transferul bunurilor rezultate din investitiile in Sistem finantate din Fonduri publice dupa Data Intrarii in Vigoare

- Solicitari suplimentare ale Concedentului

3. Introducerea in Contractul de Concesiune a obligatiilor suplimentare solicitate Concesionarului de catre Concedent prin Protocoale:

- Protocol Act Aditional nr.10 la Contractul de Concesiune,

- Protocol Obligatii Suplimentare,

- Protocol Asistenta SEAU Glina Faza II,

- Protocol Management Namol SEAU Glina Faza I;

4. Suplimentarea Listei Bunurilor Publice concesionate SC Apa Nova Bucuresti SA cu un numar de 5 statii de hidrofor aflate in domeniul public al Municipiului Bucuresti in exploatarea RADET, in aplicarea Hotararii Consiliului General al Municipiului Bucuresti nr.285 / 29.10.2010

5. Operarea si intretinerea a 60 de Cismele Publice cu Jet de apa si a 34 de Hidranti de Incendiu de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A, aflate in administrarea CGMB;

6. Preluarea in operare a statiior de preepurare a apelor uzate de catre SC Apa Nova Bucuresti SA, apartinand Concedentului, cu instalatiile si retelele aferente (SPEAU) si elaborarea unui studiu cu lucrarile de reabilitare ce se impun a fi efectuate;

7. Preluarea, reabilitarea, operarea si intretinerea statiilor de evacuare ape meteorice acumulate in bazinele de retentie a pasajelor subterane din municipiul Bucuresti, de catre SC Apa Nova Bucuresti SA si elaborarea unui studiu privind lucrarile de reabilitare ce se impun si a costurilor de reabilitare si operare a acestor instalatii;

8. Realizarea de catre Concesionar a unor lucrari adiacente Casetei ce constau in amenajarea malului Dambovita in zona Mihai Bravu – Glina si intretinerea malurilor pe intreg traseul Casetei;

9. Preluarea in operare si intretinere de catre SC Apa Nova Bucuresti SA a fantanilor arteziene si a altor fantani aflate in administrarea CGMB, operate in prezent de ALPAB si realizarea unui studiu privind lucrarile de reabilitare ce se impun si etapizarea acestora, respectiv de reconfigurarea instalatiilor electrice, automatizare si hidromecanice, si a costurilor de realizare a lucrarilor;

10. Elaborarea de catre SC Apa Nova Bucuresti SA a proiectului Master Plan al serviciului de alimentare cu apa potabila si de canalizare pentru municipiul Bucuresti si comunele limitrofe;

11. Contributia SC Apa Nova Bucuresti SA la bugetul local al municipiului Bucuresti catre Concedent pentru ajutorarea populatiei defavorizate, si pentru realizarea de bransamente de apa si racorduri de canalizare in valoare de 500.000 euro/an;

12. Acordarea de catre SC Apa Nova Bucuresti SA, conform angajamentelor asumate prin Protocolul Asistenta SEAU Glina Faza II, a consultantei tehnice si asistenta pentru realizarea proiectului SEAU Glina Faza II;

– Scoaterea unor bunuri din Concesiune

13. Bunurile solicitate de comunele Clinceni, Sabareni, Joita si Bolintin Deal vor fi transferate din administrarea S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in administrarea Consiliului Local al Comunei Clinceni impreuna cu constructiile si instalatiile fronturilor de captare colectoare nr.2 si 3 Bragadiru si cu terenurile aferente situate pe teritoriul Comunei Clinceni

14. Transferul din administrarea SC Apa Nova Bucuresti SA in administrarea ALPAB (Administratia Lacuri, Parcuri si Agrement Bucuresti) a canalului situat intre nodul hidrotehnic Dragomiresti si Lacul Chitila (Canalul Deschis Dragomiresti – Chitila);

- Alte modificari ale Contractului de Concesiune

15. Extinderea, incepand cu anul 2013, a obiectului Programului "Bucur" cu lucrari aferente si/sau in legatura cu Sistemul de Alimentare cu Apa si de Canalizare si cu protectia acestuia
16. Modificarea clauzei 17 „Raportarea si furnizarea de informatii" din Contractul de Concesiune, prin decalarea termenului de transmitere a Studiului Serviciilor si a Rapoartelor Anuale, catre Concedent si Autoritatea de Reglementare Tehnica
17. Modificarea Nivelului de Serviciu A7 fata de prevederile contractului de Concesiune, astfel:
- denumirea NS A7 " Volumul apei facturate ca procentaj din volumul apei produse" devine „Randamentul sistemului de alimentare cu apa potabila";
- perioada de evaluare de 12 luni va incepe la data de 1 ianuarie in loc de 28 decembrie a anului calendaristic precedent;
- Standardul Obiectiv al anului 2015 se va decala in anul 2016;
18. Modificarea clauzelor 1.2 "Evaluarea Inițială a Conformității" și 1.3 "Evaluarea Continuării Conformității" din Partea a III-a a Caietului de Sarcini la Contractul de Concesiune, prin prelungirea cu 10 zile a datei limita de transmitere de catre Concesionar catre AMRSP a Raportului Initial de Conformitate si a Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii;
19. Modificarea Nivelului de Serviciu „Calitatea Apei Efluentului", astfel:
- denumirea NS B1 „Calitatea apei efluentului" devine „Calitatea apei epurate",
- Nivelul de Serviciu B1 se va masura la SEAU Glina in doua etape ce tin cont de abordarea pe faze a lucrarilor privind reabilitarea si finalizarea acesteia, respectiv monitorizarea performantei SEAU Glina Faza I si a performantei SEAU Glina Faza II dupa incheierea proiectului de reabilitare si finalizare a SAEU Glina Faza II;
- perioada Initiala a Conformitatii se modifica si este stabilita la 12 luni;
20. Modificarea clauzei 1.3.1 din cuprinsul clauzei 1.3 „Autoritatea de Reglementare Tehnica si Comisia de Experti" a partii a IV-a Tariful a Caietului de Sarcini a Concesiunii;
Aspecte privind inlocuirea bransamentelor de plumb si a retelelor ce contin azbest
21. Prin Protocolul Obligatii Suplimentare, Concedentul confirma prelungirea cu 12 luni a termenului de finalizare a inlocuirii bransamentelor de plumb si realizarea lucrarilor de inlocuirea retelelor din azbest, obligatii ce nu intra in sarcina Concesionarului;
Nivelul de Serviciu B6
22. Completarea Nivelelor de Servicii pentru Canalizare din caietul de Sarcini al Concesiunii cu primul Standard Obiectiv al Nivelului de Serviciu B6 – Capacitate de transport Caseta, la o valoare de 51,3 m^3/sec a debitului mediu in locatia unde este instalat senzorul de nivel pe cele 3 semicasete in sectiunea Nodului Hidraulic Popesti, precum si a modalitatii de calcul a NS B6;
Prevederi privind Tariful
23. In functie de operarea SEAU Glina Faza I si de proiectul tehnic pentru realizarea lucrarilor SEAU Glina Faza II, Concesionarul va depune toate eforturile pentru limitarea cresterii Tarifului la punerea in functiune a proiectului. Concesionarul va beneficia de Ajustare a Tarifului pentru costurile Obligatiilor Suplimentare solicitate de Concedent, prin Actul Aditional, si pentru scaderea volumelor de apa potabila vindute clientilor. Concesionarul se angajeaza ca pana la data de 31.03.2015 sa propuna o Schimbare a Structurii Tarifare.
Actul Aditional nr. 10 la Contractul de Concesiune a fost aprobat prin HCGMB nr. 245/26.09.2013.

Capitolul 4. ACTIVITATEA DESFASURATA de AMRSP IN PERIOADA 31.05.2013 – 31.05.2014

4.I. Monitorizarea Nivelelor de Servicii in vederea respectarii standardelor de calitate a serviciului la consumatori

Nivelul de Serviciu A1 – Calitatea apei potabile

I. PREVEDERI CONTRACTUALE

Definitie	Calitatea apei potabile furnizate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. la bransament, conform standardelor calitatii apei potabile stabilite de Caietul de Sarcini al concesiunii
Formula de calcul	Raportul dintre numarul testelor conforme cu prevederile Standardului romanesc (intre anul 5 si 10 de concesiune) sau Standardul european (dupa anul 10 de concesiune) si numarul total de teste efectuate
Termen limita de conformitate	-Sfarsitul anului 5 (17.11.2005) pentru Standard romanesc (STAS 1342/1991), Legea privind calitatea apei potabile nr. 458/2002; - Sfarsitul anului 10 (17.11.2010) pentru Standard european (Directiva 98/83/EC)
Perioada de Evaluare	- 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. - 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. Frecventa de prelevare s-a stabilit de catre ANB impreuna cu Directia de Sanatate Publica prin „Conventia de colaborare" in conformitate cu prevederile Contractului de Concesiune tabelele 1-6 si in conformitate cu standardul romanesc, respectiv Legea nr. 458/2002 „Norme de supraveghere, inspectie sanitare si monitorizare a calitatii apei potabile – tabel nr. 3 – monitorizare de control si numar de probe de prelevat anual".
Monitorizare	Monitorizarea Nivelului de Serviciu A1- Calitatea apei potabile se face conform procedurii aprobate prin Contractul de Concesiune – Partea C din Anexa – Monitorizarea calitatii apei potabile din Partea a III-a Nivelele Serviciilor din Contractul de Concesiune. S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. recolteaza anual probe din 56 puncte de prelevare in Reteaua de Distributie stabilita in colaborare cu DSP-MB pe tot teritoriul Municipiului Bucuresti, astfel: *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 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: - Concesionarului nu i se va cere sa respecte Standardele stabilite pentru pesticide si trihalometani pana cand se va realiza Conformitatea Initiala conform standardelor UE, sau pana la Termenul Limita pentru satisfacerea Standardelor UE, oricare dintre ele va fi primul. - Concesionarul nu va fi raspunzator pentru contaminarea conductelor de alimentare cu apa care nu se afla sub controlul sau si care sunt proprietatea altora. Aceasta include si nerespectarea standardelor privind continutul de plumb. - Concesionarul nu va fi facut raspunzator pentru nerespectarea standardelor, in cazul in care se va putea demonstra de catre Concesionar, intr-un mod satisfacator pentru Autoritatea de Reglementare Tehnica, ca situatiile de neindeplinire a standardelor s-au datorat faptului ca apa era de calitate inferioara celei specificate in Anexa – Valori de baza ale apei brute pentru Rosu si Arcuda. - Concesionarul nu va fi raspunzator pentru nerespectarea Standardelor referitoare la hidrocarburile policiclice aromate, in cazul in care va putea demonstra, intr-un mod satisfacator pentru Autoritatea de Reglementare Tehnica, ca situatiile de neindeplinire a standardelor s-au datorat lucrarilor de reabilitare a sistemului de distributie si ca Concesionarul a luat toate masurile rezonabile in scopul minimalizarii incalcarii acestor standarde. - Se va considera ca Concesionarul respecta prezentul Nivel al Serviciilor in ceea ce priveste nerealizarea standardelor, altele decat nerealizarile specificate la punctele de mai sus, in cazul in care numarul de rezultate satisfacatoare obtinute la testele efectuate in regimul de monitorizare specificat in Anexa – „Monitorizarea calitatii apei potabile" nu sunt sub procentele indicate in tabele.
Nivel Standard Obiectiv (NSO)	- Respectarea concentratiilor admisibile sau valori referitoare la orice parametrii conform Standardului Romanesc, la sfarsitul anului 5 al concesiunii, respectiv parametrii precizati in Contractul de concesiune la valorile precizate de Legea nr. 458/ 2002 si nr. 311/2004 - Respectarea concentratiilor sau valorile admisibile pentru oricare din parametrii apei potabile conform Standardelor UE 98/1993/EC, la sfarsitul anului 10 al concesiunii

II. MONITORIZAREA SI EVALUAREA NIVELULUI DE SERVICIU A1

(1) Nivel Standard de Baza:

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

	Coliformi Totali (Valoarea maxima: 0%; Media valorilor: 0%) *Clor liber rezidual* (Valoarea maxima: 0%; Media valorilor: 0%) **Statia de Tratare Arcuda** *Aluminiu rezidual* (Valoarea maxima: 100 %; Media valorilor: 50%) *Turbiditate* (Valoarea maxima: 100%; Media valorilor: 100%) *Coliformi Totali* (Valoarea maxima: 0%; Media valorilor: 0%) *Clor liber rezidual* (Valoarea maxima: 0%; Media valorilor: 0%) **Retea de Distributie** *Aluminiu rezidual* (Valoarea maxima: 50 %; Media valorilor: 0%) *Turbiditate* (Valoarea maxima: 75%; Media valorilor: 75%) *Coliformi Totali* (Valoarea maxima: 0%; Media valorilor: 0%) *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. 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

2013 **Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 22 / 25.10.2013** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu A1 – Calitatea apei potabile

Conformitatea certificata de AMRSP:

Nr. crt.	Parametrii analizati	Total teste efectuate	EA	Nr. teste conforme		SO
		Numeric	Numeric	Numeric	%	%

		1	E. coli	5901	0	5901	100	99,8
		2	Enterococi	5901	0	5901	100	99,8
		3	Bacterii coliforme	5901	0	5901	100	95
		4	Clostridium perfringens (inclusiv sporii)	5901	0	5901	100	95
		5	Clor rezidual liber	5901	0	5901	100	95
		6	Aluminiu	5901	0	5901	100	95
		7	Amoniu	5901	0	5901	100	95
		8	Conductivitate	5901	0	5901	100	95
		9	Culoare	5901	0	5901	100	95
		10	Duritate totala	5901	0	5901	100	95
		11	Fier	5901	0	5892	99,85	95
		12	Gust	5901	0	5901	100	95
		13	Miros	5901	0	5901	100	95
		14	Nitrati	5901	0	5901	100	99
		15	Nitriti	5901	0	5901	100	99
		16	Oxidabilitate	5901	0	5901	100	95
		17	pH	5901	0	5901	100	95
		18	Turbiditate	5901	0	5898	99,95	95

(3) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu A1

Pentru perioada de evaluare a conformitatii (**28.09.2012-27.09.2013**) 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 au fost suficiente si relevante, ceea ce a permis o evaluare obiectiva a Nivelului de Serviciu A1.

Din informatiile primite de la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. si dupa verificarile efectuate de AMRSP s-a constatat ca valoarea indicatorilor de potabilitate se incadreaza in limitele prevazute de Legea nr. 458/2002 (forma consolidata).

A. Evaluarea Continuarii Conformitatii (ECC) Nivelului de Serviciu A1 pentru perioada 28.09.2012-27.09.2013

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, care au fost comparate cu rezultatele obtinute in urma analizelor de laborator efectuate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., prin care s-au prelevat si analizat **5901** probe de apa potabila din punctele de prelevare din reteaua de Distributie a Municipiului Bucuresti in perioada **28.09.2012-27.09.2013**, conform programului de supreveghere a calitatii apei potabile din reteaua de distributie aprobate de Directia de Sanatate Publica a Municipiului Bucuresti.

Conform prevederilor Contractului de Concesiune, AMRSP a primit de la Concesionar in cursul anului 13 de concesiune detalii asupra testelor efectuate, atat prin inspectiile efectuate de reprezentantii AMRSP la laboratoarele de analiza, cat si prin rapoarte 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 sant comparabile cu procentele de conformitate raportate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cursul anului 2013.

De asemenea, datele raportate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cursul anului 13 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 13 de concesiune.

Statia de Tratare Arcuda

In cursul anului 2013, 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 390 probe, AMRSP 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)	27,0 – 220,0	max. 3650
pH	8,90	7,0 – 9,0
Subst. organice oxidabile (mg/l)	6,80	max. 210
Amoniac (mg/l)	0,500	max. 1,70
Alcalinitate (mmol/l)	4,00	max. 4,6
Solide in suspensie (mg/l)	250,0	max. 2500

Apa potabila:

Denumire indicator/ U.M	Limitele valorilor efective	Valori Lege	Procent de conformitate
Turbiditate (NTU)	0,90 – 3,90	5	100%
Clor rezidual liber (mg/l)	0,90 – 1,90	-	100%
Aluminiu rezidual (mg/l)	0,05 – 0,09	0,2	100%
Coliformi totali (nr. probabil/ 100 cmc)	0 - 0	0	100%

Statia de Tratare Rosu

In cursul anului 2013, 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 400 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)	114,20 – 470,30	max. 4500
pH	7– 9,1	7,0 – 9,5
Subst. organice oxidabile (mg/l)	18,90 – 179	max. 180
Amoniac (mg/l)	0,120 – 1,30	max. 1,3
Alcalinitate (mmol/l)	1,29	max. 1,3
Solide in suspensie (mg/l)	128 - 2940	max. 2950

Apa potabila:

Denumire indicator/ U.M	Limitele valorilor efective	Valori Lege	Procent de conformitate
Turbiditate (NTU)	0,85 – 3,90	5	100%
Clor rezidual liber (mg/l)	0,98 – 1,80	-	100%
Aluminiu rezidual (mg/l)	0,06 – 0,09	0,2	100%
Coliformi totali (nr. probabil/ 100 cmc)	0 - 0	0	100%

Reteaua de Distributie

In perioada 31.05.2013 – 31.05.2014, reprezentantii AMRSP au verificat un numar de aproximativ 420 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)	0,3 – 4,0	≤5	100%
5	pH	7,2– 8,7	6,5 – 9,5	100%
6	Conductivitate (µS/cm)	410 - 490	≤2500	100%
7	Clor rezidual liber (mg/l)	0,03 – 0,49	≤0,50	100%
8	Amoniu (mg/l)	0,003 – 0,070	≤0,5	100%
9	Nitriti (mg/l)	0,02 – 0,048	≤0,5	100%
10	Nitrati (mg/l)	5,04 – 9,08	≤50	100%
11	Fier (µg/l)	16 - 190	≤200	100%
12	Oxidabilitate (mgO2/l)	1,50 – 2,90	≤5	100%
13	Duritate totala (grade germ)	8,80– 13,80	>5	100%
14	Aluminiu (µg/l)	30 - 80	≤200	100%
15	Bacterii coliforme (nr./ 100 ml)	0	0	100%
16	Escherichia coli (nr./ 100 ml)	0	0	100%
17	Enterococi (nr./ 100 ml)	0	0	100%
18	Clostridium perfringens (inclusiv sporii)	0	0	100%

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 2013, reprezentantii AMRSP au efectuat la Laboratorul de Analiza Calitatii Apei de la Statia de Tratare Crivina verificari asupra indicatorilor monitorizati. In urma verificarilor efectuate si participarea la esantionarea unui numar de aproximativ 340 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)	29,0 – 320,0	max. 3650
pH	8,40	7,0 – 9,0
Subst. organice oxidabile (mg/l)	5,50	max. 210
Amoniac (mg/l)	0,370	max. 1,70
Alcalinitate (mmol/l)	2,80	max. 4,6
Solide in suspensie (mg/l)	170,0	max. 2500

Apa potabila:

Denumire indicator/ U.M	Limitele valorilor efective	Valori Lege	Procent de conformitate
Turbiditate (NTU)	0,29 – 3,40	5	100%
Clor rezidual liber (mg/l)	0,90 – 1,80	-	100%
Aluminiu rezidual (mg/l)	0,03 – 0,08	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 5901 probe de apa potabila, ceea ce reprezinta un procent de conformitate cuprins intre 99,85 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 99,85 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	5901	0	5901	100	99,8	0
2	Enterococi	5901	0	5901	100	99,8	0
3	Bacterii coliforme	5901	0	5901	100	95	0
4	Clostridium perfringens (inclusiv sporii)	5901	0	5901	100	95	0
5	Clor rezidual liber	5901	0	5901	100	95	0
6	Aluminiu	5901	0	5901	100	95	0
7	Amoniu	5901	0	5901	100	95	0
8	Conductivitate	5901	0	5901	100	95	0
9	Culoare	5901	0	5901	100	95	0
10	Duritate totala	5901	0	5901	100	95	0
11	Fier	5901	0	5892	99,85	95	0
12	Gust	5901	0	5901	100	95	0
13	Miros	5901	0	5901	100	95	0
14	Nitrati	5901	0	5901	100	99	0
15	Nitriti	5901	0	5901	100	99	0
16	Oxidabilitate	5901	0	5901	100	95	0
17	pH	5901	0	5901	100	95	0
18	Turbiditate	5901	0	5898	99,95	95	0

Au fost inregistrate unele depasiri ale valorilor admise pentru unii dintre parametrii monitorizati (fier 9 teste, turbiditate 3 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. 22/25.10.2013.

B. Raport Anual S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru anul 2013

Avand in vedere clauza 16.3 din Actul Aditional nr. 10 la Contractul de Concesiune (aprobat prin HCGMB nr. 245/26.09.2013) "*incepand cu anul 2013, perioada avuta in vedere pentru raportare va fi anul calendaristic, care va inlocui Anul Contractual. Astfel, Concesionarul va depune rapoarte scrise catre Autoritatea de Reglementare Tehnica si Concedent, in maximum 30 de zile dupa aprobarea de catre adunarea generala a actionarilor Concesionarului a situatiilor financiare anuale aferente exercitiului incheiat si a planului de afaceri si a bugetului de venituri si cheltuieli pentru exercitiul financiar in curs*", evaluarea de catre AMRSP a informatiilor aferente anului calendaristic 2013 cu privire la **Nivelul de Serviciu A1 – Calitatea apei potabile** (asa cum a fost facuta in precedentele Rapoarte la Capitolul B) va fi facuta dupa primirea *Raportului S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru anul 2013.*

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
Perioada de Evaluare	- <u>Evaluarea Initiala</u> trebuie efectuata pentru o perioada de la inceputul concesiunii ce se incheie cu 75 de zile inainte de TLC. Conform Contractului de Concesiune (art.1.2 Anexa III – Caietul de Sarcini) datele pe baza carora se va face evaluarea conformitatii vor fi cele obtinute in timpul unei perioade de evaluare continue, care incepe la data de 17.11.2000 (data intrarii in efectivitate a Concesiunii) si se termina cu 75 de zile inainte de TLC (Perioada de Evaluare Initiala). Pe baza datelor inregistrate, Concesionarul va trebui sa prezinte Autoritatii de Reglementare Tehnica cu cel putin 40 de zile inainte de TLC raportul de Evaluare Initiala. Autoritatea are la dispozitie 20 de zile pentru a emite o scrisoare de Certificare a Conformitatii sau de respingere a acesteia. - <u>Continuarea Conformitatii</u> se face, pe toata durata concesiunii, la intervale de 12 luni numai daca s-a realizat conformitatea initiala. Datele folosite pentru evaluarea continuarii conformitatii vor fi cele obtinute in perioada de 12 luni imediat urmatoare ultimei zile a perioadei de evaluare. Predarea raportului de catre Concesionar si emiterea scrisorii de catre Autoritate se fac respectand aceleasi perioade ca la Evaluarea Initiala In conformitate cu clauza 18, din Actul Aditional nr.10 la Contractul de Concesiune, aprobat prin HCGMB 245/2013, *„Partile convin ca atat Concesionarul cat si Autoritatea de Reglementare Tehnica sa aiba la dispozitie perioade identice, de catre 20 de zile, pentru realizarea rapoartelor si concluziilor solicitate, astfel:* ***18.1**. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.2 Evaluarea Initiala a Conformitatii, „Concesionarul va prezenta Autoritatii de Reglementare Tehnica un „Raport Initial de Conformitate" cu cel putin 30 de zile inainte de Termenul Limita de Conformitate sau de Data Anterioara de Conformitate, adica in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare initiala."* ***18.2**. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.3 Evaluarea Continuarii Conformitatii, „La sfarsitul fiecarei perioade de evaluare, Concesionarul va prezenta un „Raport de Continuare a Conformitatii" Autoritatii de Reglementare Tehnica, in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare, iar Autoritatea de Reglementare Tehnica va stabili conformitatea sau ne-conformitatea in termen de 20 de zile de la*

	prezentarea raportului"
Masurare	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: a) la partea clientului de bransament/contor, sau daca nu este posibil, 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: a) la partea clientului de bransament/contor, sau daca nu este posibil, 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." **- Autoritatea de Reglementare Tehnica** verifica: „Un registru, tinut de Concesionar, dand detalii asupra bransamentelor gospodariei cu presiune scazuta". Registrul 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 Consiliului Executiv nr.16/2003). Rapoartele Concesionarului includ obligatoriu si un tabel rezumativ, cu o structura aprobata prin Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr.10/2004. Informatiile sunt stocate, cumulate si transmise anual Autoritatii de Reglementare Tehnica, dar pe masura ce sunt inregistrate sunt verificate periodic prin sondaj de catre aceasta
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; - Intretinere planificata; - Incident de presiune scazuta de scurta durata, adica mai putin de 1 ora pe zi si care nu apare cu regularitate; - Un incident intamplat o singura data in echipamentul operat de Concesionar: explozii ale conductelor, defectiuni ale echipamentelor; - 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 : **1. Pentru clienti casnici:** *a) pentru locuinte cu unul sau doua etaje: O presiune de 10 mcol. apa sau mai mare, pe partea de bransament/contor a clientului la un debit de 9l/min.* *b) Pentru blocuri de apartamente (adica locuinte cu peste doua etaje): Presiunea si debitul furnizate vor fi in asa fel incat locatarii apartamentelor situate la ultimul etaj din bloc sa nu aiba o alimentare inferioara celei specificate la punctul a) de mai sus, cu conditia ca:* *1. In cazul in care alimentarea apartamentelor de la etajele superioare depinde de functionarea instalatiilor existente de ridicare a presiunii (de ex: hidrofoare) care alimenteaza direct cu apa blocul, iar aceste instalatii de ridicare a presiunii sunt sub controlul Concesionarului; si* *2. Concesionarul nu va fi raspunzator de nici o defectiune cauzata de starea sau dimensionarea instalatiilor interioare ale blocului.*

	Acolo unde instalatiile existente de ridicare a presiunii nu se afla sub controlul Concesionarului, Concesionarul va fi raspunzator de a asigura un debit maxim disponibil pentru bloc, dupa cum urmeaza: *- 9 l/min per apartament, in cazul blocurilor care au pana la 4 apartamente;* *- 6 l/min per apartament in cazul blocurilor care au intre 5 si 20 apartamente;* *- 3 l/min per apartament in cazul blocurilor care au peste 20 de apartamente.* **2. Pentru Clienti comerciali si Industriali:** *„Debitul va fi suficient pentru acoperirea necesitatilor rezonabile ale clientilor si in conformitate cu acordurile in vigoare incheiate intre Concesionar si client."*

II. MONITORIZAREA SI EVALUAREA NIVELULUI DE SERVICIU A2

(1) Nivel Standard de Baza:

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

(2) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu A2 (2005 – 2013)

An	Conformitatea NS A2
2005	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 33 / 21.10.2005** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu A2 – Presiunea la bransament Conformitatea certificata de ARBAC: **100%**
2006	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 22/26.10.2006** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A2 – Presiunea la bransament Conformitatea certificata de ARBAC: **100%**
2007	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 19/2007** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A2 – Presiunea la bransament Conformitatea certificata de ARBAC: **100%**
2008	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 19 / 23.10.2008** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A2 – Presiunea la bransament Conformitatea certificata de ARBAC: **100%**
2009	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 6/2009** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A2 – Presiunea la bransament Conformitatea certificata de ARBAC: **100%**
2010	**Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 13 / 26.10.2010** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A2 – Presiunea la bransament Conformitatea certificata de AMRSP: **100%**
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 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 Conformitatea certificata de AMRSP: **100%**
2013	**Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 23 / 25.10.2013** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A2 – Presiunea la bransament Conformitatea certificata de AMRSP: **100%**

(3) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu A2

Pentru perioada de evaluare a conformitatii, respectiv **28.09.2012-27.09.2013**, a fost verificata corespondenta incadrarii informatiilor prezentate in reglementarile emise de Autoritatea de Reglementare Tehnica a Concesiunii, si anume:

- *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 perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii (ECC), a 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. pentru perioada de evaluare de 12 luni de la ultima certificare a conformitatii.

S-a constatat ca pentru perioada de evaluare, din informatiile primite de la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., in cadrul rapoartului ECC 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 intr-un an*), fiind verificate si solutionate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A..

Au fost verificate prin sondaj si fise de interventie pentru notificari 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.

Principalele cauze ale presiunii scazute, identificate din fisele de interventie intocmite de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., s-au datorat:

-	caderii de tensiune la statiile de pompare/statiile hidrofor
-	avariilor la retelele de distributie
-	manevrelor de inchidere a vanelor efectuate de angajatii S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru remedierea defectiunilor si pentru modernizarea sistemului de alimentare cu apa
-	defectiunilor pe instalatiile interioare
-	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 bransamentelor de plumb, 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 28.09.2012 ÷ 27.09.2013

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.10158831/07.10.2013) sunt urmatoarele:

Numarul total de bransamente la inceputul concesiunii	**73639**
Numarul total de bransamente la inceputul perioadei de raportare	**120863**
Numarul total de bransamente la sfarsitul perioadei de raportare	**125163**
Numarul total de bransamente cu probleme de presiune la inceputul concesiunii	**5086**
Numarul bransamentelor 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**
Numarul de 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:

- **1374** de cazuri confirmate cu „lipsa presiune";
- **1363** de notificari privind probleme de presiune care, in urma verificarii, nu s-au confirmat.

Din totalul de **1374** cazuri confirmate cu „lipsa presiune" au fost verificate prin sondaj un numar de **160** notificari, ceea ce reprezinta **~11,6%** din totalul acestora, impreuna cu fisele de interventie corespunzatoare.
Prin aceasta verificare s-a urmarit 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.
In urma verificarilor s-a constatat ca toate reclamatiile confirmate privind presiunea scazuta la bransamente au fost solutionate in timp scurt, fara sa fie identificate reclamatii ulterioare la adresele respective. De asemenea s-au obtinut o serie de copii ale fiselor de interventie ce au fost selectate de reprezentantul AMRSP, atat pentru cazurile confirmate cat si pentru cele neconfirmate.
Verificarile AMRSP au condus la urmatoarele date sintetizate conform specificatiilor din Contractul de Concesiune, Caietul de Sarcini partea a III-a:

Numarul de bransamente ale gospodariilor unde nu a fost satisfacut Standardul Obiectiv la inceputul perioadei de raportare	**0**
Numarul de bransamente ale gospodariilor unde nu a fost atins Standardul Obiectiv in anul curent	**0**
Numarul de bransamente ale gospodariilor eliminate din cauza ca problema a fost rezolvata in anul de raportare (bransamente diagnosticate cu „lipsa presiune")	**1374***
Numarul de bransamente unde nu a fost satisfacut NSO la sfarsitul perioadei de raportare	**0**
Numarul total de bransamente la sfarsitul perioadei de raportare	**125163**
% din bransamentele gospodariilor unde nu a fost satisfacut Standardul Obiectiv la sfarsitul anului	**0**

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

Excluderi Admisibile:
In cursul perioadei de evaluare a continuarii conformitatii Nivelului de Serviciu A2 (**28.09.2012-27.09.2013**), S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. nu a identificat si nu a solicitat aprobarea unor evenimente sau incidente care ar fi putut constitui motiv de Excludere Admisibila.

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

$$\text{NS A2} = \frac{\text{Nr. de bransamente fara probleme de presiune}}{\text{Nr. total de bransamente}} x100 = \frac{125163}{125163} x100 = 100\%$$

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. 23/25.10.2013.**

B. Raport Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru anul 2013
Avand in vedere clauza 16.3 din Actul Aditional nr. 10 la Contractul de Concesiune (aprobat prin HCGMB nr. 245/26.09.2013) "*incepand cu anul 2013, perioada avuta in vedere pentru raportare va fi anul calendaristic, care va inlocui Anul Contractual. Astfel, Concesionarul va depune rapoarte scrise catre Autoritatea de Reglementare Tehnica si Concedent, in maximum 30 de zile dupa aprobarea de catre adunarea generala a actionarilor Concesionarului a situatiilor financiare anuale aferente exercitiului incheiat si a planului de afaceri si a bugetului de venituri si cheltuieli pentru exercitiul financiar in curs*", evaluarea de catre AMRSP a informatiilor aferente anului calendaristic 2013 cu privire la **Nivelul de Serviciu A2 – Presiunea la bransament** (asa cum a fost facuta in precedentele Rapoarte la Capitolul B) va fi facuta dupa primirea *Raportului S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru anul 2013.*

Nivelul de Serviciu A3 - Continuitatea serviciului

I. PREVEDERI CONTRACTUALE

Definitie	Asigurarea alimentarii cu apa potabila a clientilor timp de 24 de ore din 24
Formula de calcul	raportul dintre numarul de intreruperi in alimentarea cu apa cu o durata de maxim 6 ore si numarul total de intreruperi in alimentarea cu apa potabila. $$NSA2 = \frac{\text{Nr. de intreruperi solutionate} < 6\text{ ore}}{\text{Nr. total de intreruperi - EA}} x100$$ 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	Primul Termen Limita de Conformitate este anul 5 de concesiune (17.11.2005). Dupa aceasta data, pe toata durata concesiunii, daca este realizata sau nu conformitatea, TLC se stabileste la 20 de zile numai dupa emiterea scrisorii de certificare
Perioada de Evaluare	- Evaluarea Initiala trebuie efectuata pe o perioada de 2 luni incepand cu 27.07.2005 si pana la data de 26.09.2005. Conform Contractului de Concesiune (art.1.2 Anexa III – Caietul de Sarcini) datele pe baza carora se va face evaluarea conformitatii vor fi cele obtinute in timpul unei perioade de evaluare continue, avand durata de 2 luni (Perioada de Evaluare Initiala). O astfel de perioada se incheie cu 50 de zile inainte de Termenul Limita de Conformitate, sau de Data Anterioara de Conformitate. Pe baza datelor inregistrate, Concesionarul va trebui sa prezinte Autoritatii de Reglementare Tehnica cu cel putin 40 de zile inainte de TLC raportul de Evaluare Initiala. Autoritatea are la dispozitie 20 de zile pentru a emite o scrisoare de Certificare a Conformitatii sau de respingere a acesteia. - Continuarea Conformitatii se face, pe toata durata concesiunii, la intervale de 12 luni numai daca s-a realizat conformitatea initiala. Datele folosite pentru evaluarea continuarii conformitatii vor fi cele obtinute in perioada de 12 luni ce incepe in ziua urmatoare a ultimei zile a perioadei de evaluare. Predarea raportului de catre Concesionar si emiterea scrisorii de catre Autoritate se fac respectand aceleasi termenele limita de la Evaluarea Initiala In conformitate cu clauza 18, din Actul Aditional nr.10 la Contractul de Concesiune, aprobat prin HCGMB 245/2013, *„Partile convin ca atat Concesionarul cat si Autoritatea de Reglementare Tehnica sa aiba la dispozitie perioade identice, de catre 20 de zile, pentru realizarea rapoartelor si concluziilor solicitate, astfel:* ***18.1**. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.2 Evaluarea Initiala a Conformitatii, „Concesionarul va prezenta Autoritatii de Reglementare Tehnica un „Raport Initial de Conformitate" cu cel putin 30 de zile inainte de Termenul Limita de Conformitate sau de Data Anterioara de Conformitate, adica in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare initiala."* ***18.2**. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.3 Evaluarea Continuarii Conformitatii, „La sfarsitul fiecarei perioade de evaluare, Concesionarul va prezenta un „Raport de Continuare a Conformitatii" Autoritatii de Reglementare Tehnica, in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare, iar Autoritatea de Reglementare Tehnica va stabili conformitatea sau ne-conformitatea in termen de 20 de zile de la prezentarea raportului*"
Masurare	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. 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. **- 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. 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: - 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. - 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: **- 70%** pentru intreruperi in alimentarea cu apa potabila de **maxim 6 ore ;** **- 17%** pentru intreruperi in alimentarea cu apa potabila intre **6 si 12 ore ;** **- 10%** pentru intreruperi in alimentarea cu apa potabila intre **12 si 24 ore;** **- 3%** pentru intreruperi in alimentarea cu apa potabila **mai mari de 24 ore;** reprezentand raportul dintre numarul de intreruperi in alimentarea cu apa cu duratele specificate mai sus si numarul total de intreruperi in alimentarea cu apa potabila.

(2) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu A3 (2005 – 2013)

An	Conformitatea NS A3
2005	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 34 / 21.10.2005** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu A3 – Continuitatea serviciului Conformitatea certificata de ARBAC: **99,94 %**
2006	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 23/26.10.2006** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A3 – Continuitatea serviciului. Conformitatea certificata de ARBAC: **99,90 %**
2007	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 20/26.10.2007** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A3 – Continuitatea serviciului Conformitatea certificata de ARBAC: **99,99 %**

2008	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 20 / 23.10.2008** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A3 – Continuitatea serviciului Conformitatea certificata de ARBAC: **98,75%**
2009	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 7 / 23.10.2009** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A3 – Continuitatea serviciului Conformitatea certificata de ARBAC: **99,67%**
2010	**Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 14 / 26.10.2010** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A3 – Continuitatea serviciului Conformitatea certificata de AMRSP: **98,98%**
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 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 Conformitatea certificata de AMRSP: **98,93%**
2013	**Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 24 / 25.10.2012** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A3 – Continuitatea serviciului Conformitatea certificata de AMRSP: **99,53%**

(3) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu A3

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

Pentru perioada ECC (**28.09.2012-27.09.2013**) 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. 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 perioada ECC, au fost suficiente si relevante, ceea ce a permis o evaluare obiectiva a NS A3.

In cadrul Raportului ECC, transmis de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. cu scrisoarea nr.10158831/07.10.2013, a fost inclusa o baza de date in format electronic, cu inregistrari ale tuturor evenimentelor privind intreruperile de apa, accidentale sau planificate, pentru perioada 28.09.2012 ÷ 27.09.2013. 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 perioada de verificare (28.09.2012 ÷ 27.09.2013).

A. Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A3 pentru perioada 28.09.2012 ÷ 27.09.2013

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.10158831/07.10.2013) sunt urmatoarele:

Numarul total de notificari in perioada de evaluare (12 luni) privind intreruperile de apa	**10826**
Numarul de notificari pentru care solutionarea intreruperii apei a fost < 6 ore	**10383**
Numarul de Excluderi Admisibile propuse de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A.	**394**

Nivel de Serviciu realizat	**99,53%**
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

Din verificarea bazei de date ce cuprinde incidente in sistemul de apa potabila, s-au identificat un numar total de **10826** intreruperi in alimentarea cu apa. Exista insa un numar de 42 intreruperi de apa care nu au afectat nici o gospodarie, si care nu au fost luate in considerare la evaluare. Din totalul celor **10826** notificari „***lipsa apa***" confirmate, au fost selectate prin sondaj un numar de aproximativ **320** de fise de interventie, ceea ce reprezinta ~ **3%** din totalul acestora.

Au fost de asemenea identificate in baza de date un umar de **1608** de notificari privind lipsa apei, insa la momentul verificarii de catre echipele de interventie acestea nu au fost confirmate.

Principalele cauze ale neconfirmarii notificarilor intreruperilor de apa, identificate din fisele de interventie intocmite de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., s-au datorat:

-	*defectiunilor identificate pe instalatiile interioare ale clientilor*
-	*caderilor de tensiune suvenite la statiile de pompare sau hidrofor*

S-au obtinut copii ale fiselor de interventie selectate, din categoria intreruperilor de apa reclamate de clienti, ale intreruperilor planificate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in sistemului de alimentare cu apa, precum si pentru intreruperile neconfirmate.

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

Nr. crt.	Durata intreruperii alimentarii			< 6 ore	6 - 12 ore	12-24 ore	>24 ore	TOTAL
1	Total intreruperi alimentare apa		*Numeric*	**10383**	**346**	**97**	**0**	**10826**
2	Intreruperi planificate si atentionate		*Numeric*	**306**	**298**	**96**	**0**	**700**
			%	2,95%	86,13%	98,97%	0	6,47%
3	Intreruperi neplanificate / neatentionate		*Numeric*	**10077**	**48**	**1**	**0**	**10126**
			%	97,05%	13,87%	1,03%	0	93,53%
4	Intreruperi cauzate de o terta parte		*Numeric*	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
			%	0,0%	0,0%	0,0%	0	0,0%
5	NS realizat		*Numeric*					
			%	**99,53%**	**0,47%**			
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**	**298**	**96**	**0**	**394**
		b	*Numeric*	0	0	0	0	0
		c	*Numeric*	0	0	0		0

Analiza Excluderilor Admisibile

S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a propus un numar de **394** Excluderi Admisibile, de tipul celor prevazute de Contractul de Concesiune si numai pentru „Intreruperi planificate si avertizate"- cod A3-EA1.

Pentru acestea au fost verificate datele de instiintare a intreruperilor de apa, transmise la AMRSP pe perioada de evaluare, constandu-se incadrarea acestora in categoria Excluderilor Admisibile prevazute de Contractul de Concesiune si anume „*informarea clientilor cu cel putin noua ore in avans fata de intreruperea planificata*", drept pentru care se propun spre aprobare toate cele 394 solicitari.

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

Evaluare AMRSP

Rezultatul evaluarii Nivelului de Serviciu A3, tinand seama de verificarile efectuate, este urmatorul:

$$NSA3 = \frac{\text{Nr. de intreruperi solutionate} < 6 \text{ ore}}{\text{Nr. total de intreruperi - EA}} x100 = \frac{10383}{10826 - 394} x100 = 99{,}53\%$$

Valoarea rezultata este peste valoarea Standardului Obiectiv stabilita prin Contractul de Concesiune, si anume **98%**, pentru repunerea in functiune a serviciului de alimantare cu apa in maxim 6 ore de la notificarea intreruperii.

B. Raport Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru anul 2013

Avand in vedere clauza 16.3 din Actul Aditional nr. 10 la Contractul de Concesiune (aprobat prin HCGMB nr. 245/26.09.2013) "*incepand cu anul 2013, perioada avuta in vedere pentru raportare va fi anul calendaristic, care va inlocui Anul Contractual. Astfel, Concesionarul va depune rapoarte scrise catre Autoritatea de Reglementare Tehnica si Concedent, in maximum 30 de zile dupa aprobarea de catre adunarea generala a actionarilor Concesionarului a situatiilor financiare anuale aferente exercitiului incheiat si a planului de afaceri si a bugetului de venituri si cheltuieli pentru exercitiul financiar in curs*", evaluarea de catre AMRSP a informatiilor aferente anului calendaristic 2013 cu privire la **Nivelul de Serviciu A3 – Continuitatea serviciului** (asa cum a fost facuta in precedentele Rapoarte la Capitolul B) va fi facuta dupa primirea *Raportului S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru anul 2013.*

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. - "Capacitate adecvata" - conducta sa aiba dimensiunile si starea adecvata si sa fie deservita de o retea care sa aiba dimensiunea si starea care sa-i permita transportul apei la toate gospodariile de pe sau din apropierea strazii la debitele si presiunile cerute conform Contractului de Concesiune. - "Strada" - orice drum, cale, bulevard sau artera de circulatie de orice tip care se afla pe domeniul public, are un cod postal si este mentionata pe hartiile oficiale ale Municipalitatii valabile la Data Licitatiei. - "Gospodarie" - orice cladire de orice fel, indiferent de folosinta, pentru care se face alimentarea cu apa, care exista si este reprezentata pe 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. $NSA4 = \frac{\text{Lungimea totala a strazilor care realiz. conf. la sf. anului}}{\text{Lungimea totala a strazilor la data licitatiei - L totala EA}} x100$
Termen limita de conformitate	Termenul Limita de Conformitate este anul 10 de concesiune (17.11.2010). Datorita aparitiei Evenimentului de Forta Majora, constand in incalcarea de catre RADET a angajamentelor contractuale fata de concesionar, Termenul Limita de Conformitate a fost decalat cu Perioada Serviciilor Pierdute (593 zile incepand de la data de 17.11.2010) pana la data de 30.06.2012. In conformitate cu prevederile Contractului de Concesiune, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. 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.
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 continua ce se termina cu 75 de zile inainte de TLC (Perioada de Evaluare Initiala). - Pe baza datelor inregistrate, Concesionarul va trebui sa prezinte Autoritatii de Reglementare Tehnica cu cel putin 40 de zile inainte de TLC raportul de Evaluare Initiala. Autoritatea are la dispozitie 20 de zile pentru a emite o scrisoare de Certificare a Conformitatii sau de respingere a acesteia.
Masurare	Lungimea strazilor prevazute cu conducte de distributie, ca procent din lungimea totala a strazilor existente la Data Licitatiei.
Monitorizare	-**Concesionarul** intocmeste registrele bazelor de date, cuprinzand lista strazilor la data licitatiei si toate informatiile la zi privind extinderile realizate, impreuna cu toate documentele, proiectele, planurile, procesele verbale si alte inregistrari ale investitiilor facute. - Tabelele rezumative trebuie sa includa lungimea totala a strazilor conforme la inceputul anului, proportia lungimii strazilor conforme la inceputul anului, lungimea totala a strazilor care realizeaza conformitatea in timpul anului, lungimea totala a strazilor care realizeaza conformitatea la sfarsitul anului si lungimea anticipata a strazilor care urmeaza sa realizeze conformitatea in anul urmator.

	- Inregistrarile din baza de date se tin de catre concesionar in conformitate cu formatul aprobat prin Decizia Consiliului Executiv al ARBAC 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. **-Autoritatea de Reglementare Tehnica** analizeaza rapoartele Concesionarului si verifica inregistrarile din baza de date. Informatiile sunt stocate, cumulate si transmise anual Autoritatii de Reglementare Tehnica, dar pe masura ce sunt inregistrate sunt verificate periodic prin sondaj de catre aceasta.
Excluderi Admisibile	Contractul de Concesiune prevede urmatoarele tipuri de Excluderi Admisibile: - Strazi nepavate - Strazile care nu au fost inca echipate cu o retea de apa potabila in cazul in care s-a primit un angajament ferm de a se face conectarea la sursa de alimentare cu apa de catre mai putin de 50% din gospodariile situate pe acele strazi.
Nivel Standard Obiectiv (NSO)	**100%** din strazile existente la Data Licitatiei vor avea conducte de distributie de capacitate adecvata**.**

II. MONITORIZAREA SI EVALUAREA NIVELULUI DE SERVICIU A4

(1) Nivel Standard de Baza:

Nivel Standard de Baza (NSB)	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 8/24.10.2002** a aprobat: **-90,7%** pentru Nivelul Standardului de Baza al indicatorului A4 (Acoperire apa potabila), reprezentand raportul dintre lungimea de 1749 de Km a strazilor echipate cu retele de apa potabila si lungimea totala de 1928 Km a strazilor de la Data licitatiei; **Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 20/14.09.2006**, a aprobat: - **85%,** pentru noua valoare pentru Nivelul Standardului de Baza al indicatorului A4 (Acoperire apa potabila), 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 Conformitatea realizata a fost de **100 %.**

(3) Modificari ale Contractului de Concesiune care vizeaza Nivelele de Servicii A4- Acoperire Apa si B2-Acoperire Canal

Evolutia politicilor de dezvoltare a orasului Bucuresti realizata de autoritatile locale a antrenat un ritm accelerat de dezvoltare urbanistica a orasului in perioada 2000-2009, ceea ce a condus la necesitatea dezvoltarii infrastructurii in acelasi ritm, astfel incat Concedentul si sectoarele Municipiului Bucuresti au realizat extinderi ale retelelor de alimentare cu apa si canalizare si in afara cadrului impus de Contractul de Concesiune. Prin urmare, Nivelele de Servicii A4- Acoperire Apa si B2-Acoperire Canal au ramas neadaptate dezvoltarii urbanistice a Municipiului Bucuresti, fapt care a fost remarcat si de Comisia de Experti Internationali, in raportul sau din ianuarie 2009, acesta recomandand Partilor Contractului de Concesiune *"sa convina asupra unei dezvoltari logice a serviciilor, in conformitate cu necesitatile clientului"*.

(a) Actul Aditional nr. 6 la Contractul de Concesiune aprobat prin HCGMB nr. 358/2009

In vederea adaptarii programului de extindere a retelelor de alimentare cu apa si de canalizare realizat de Concesionar la necesitatile de dezvoltare urbanistica ale Concedentului, CGMB a aprobat prin HCGMB nr. 358/2009 Actul Aditional nr. 6 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 denumit "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 S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a facut demersurile pentru realizarea documentatiilor tehnice si obtinerea autorizatiilor necesare pentru inceperea lucrarilor.

(b) Actul Aditional nr. 8 la Contractul de Concesiune aprobat prin HCGMB nr. 122/2011
Pentru demararea cat mai rapida a Programului Bucur si avand in vedere importanta acestuia pentru concedent si locuitorii Capitalei, Concesionarul a fost de acord ca Evaluarea Conformitatii Initiale a NS A4 si B2 sa fie realizata 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 demara imediat dupa Certificarea Conformitatii NS A4 si B2 de catre AMRSP.
Potrivit prevederilor Actului Aditional nr. 8/2011 la Contractul de Concesiune, care tine cont de Procesul verbal de mediere semnat de Concesionar, AMRSP si de Expertul Tehnic la data de 04.11.2010 (Anexa nr. 1 la Actul Aditional nr. 8/2011), 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 intrau in obligatiile S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru anul 2010 si care nu au fost finantate de Concesionar, 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.*

(c) Actul Aditional nr. 10 la Contractul de Concesiune aprobat prin HCGMB nr. 245/2013
Avand in vedere necesitatea adaptarii cat mai rapide a obligatiilor Concesionarului la necesitatile actuale si de perspectiva ale Municipiului Bucuresti, prin Protocolul din data de 27.05.2013 privind implementarea unor masuri solicitate de municipalitate, Concedentul a solicitat Concesionarului, care a acceptat, asumarea unor obligatii suplimentare fata de cele ce ii revin conform Contractului de Concesiune. Astfel, Partile au convenit extinderea, incepand cu anul 2013, a obiectului Programului Bucur cu lucrari aferente si/sau in legatura cu Sistemul de Alimentare cu Apa si de Canalizare si cu protectia acestuia, care nu au fost cuprinse in obligatiile Concesionarului asumate prin Contractul de Concesiune.
In Protocolul pentru aplicarea clauzei 3.2. din Actul Aditional nr. 10 la Contractul de Concesiune, semnat de Partile Contractului, Concesionarul confirma ca a demarat lucrarile solicitate de Concedent in zonele Magurele si Petricani si ca va face toate eforturile pentru finalizarea acestora pana la mijlocul anului 2014.

A. Monitorizarea si Evaluarea Programelor „Bucur" si „Lucrari suplimentare"
(a) Programul "Bucur" - Extinderi de retele de alimentare cu apa si de canalizare
Pana in prezent in cadrul Programului "Bucur" au fost realizate urmatoarele:
- 100 de strazi echipate cu retele de alimentare cu apa sau de canalizare, din care:
- 36 km de retele publice de alimentare cu apa**;**
- 50 de km de retele publice de canalizare.
De asemenea se afla in lucru un numar de 50 de strazi ce vor fi echipate cu retele de alimentare cu apa si de canalizare.
In primii 2 ani ai Programului Bucur, SC Apa Nova Bucuresti SA a investit **84 milioane de lei**, din totalul de 200 milioane de lei alocati acestui program.

(b) Programul "Lucrari suplimentare"

Lucrarile suplimentare realizate pana in prezent sunt urmatoarele:

Perioada 2011-2013	Retea apa [ml]	Retea canalizare [ml]	Valoare investitie [lei]	Valoare investitie [euro]
Centrul istoric	780	940	4.011.907,07	901.552,15
Buzesti-Berzei	1500		1.664.118,39	373.959,19
Intregiri bransamente si racorduri			1.851.059,91	415.968,52
TOTAL	**2280**	**940**	**7.527.085,37**	**1.691.479,86**

B. Raport Anual S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru anul 2013

Avand in vedere clauza 16.3 din Actul Aditional nr. 10 la Contractul de Concesiune (aprobat prin HCGMB nr. 245/26.09.2013) "*incepand cu anul 2013, perioada avuta in vedere pentru raportare va fi anul calendaristic, care va inlocui Anul Contractual. Astfel, Concesionarul va depune rapoarte scrise catre Autoritatea de Reglementare Tehnica si Concedent, in maximum 30 de zile dupa aprobarea de catre adunarea generala a actionarilor Concesionarului a situatiilor financiare anuale aferente exercitiului incheiat si a planului de afaceri si a bugetului de venituri si cheltuieli pentru exercitiul financiar in curs*", evaluarea de catre AMRSP a informatiilor aferente anului calendaristic 2013 cu privire la **Programele Bucur** si **Lucrari Suplimentare** (asa cum a fost facuta in precedentele Rapoarte la Capitolul B) va fi facuta dupa primirea *Raportului S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru anul 2013.*

Nivelul de Serviciu A5 – Timp dintre notificarea exploziei/scurgerii si reparatie

I. PREVEDERI CONTRACTUALE

Definitie	Timpul dintre notificarea exploziei/scurgerii si reparatie, definita ca reluarea furnizarii serviciului de alimentare cu apa potabila
Formula de calcul	raportul dintre numarul de cazuri notificate si rezolvate in intervalele de timp specificate in Contractul de Concesiune si numarul total de cazuri notificate ca explozii / scurgeri
Termen limita de conformitate	Primul Termen Limita de Conformitate este anul 5 de concesiune (17.11.2005) 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 27.07.2005 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. - Continuarea Conformitatii se face, pe toata durata concesiunii, la intervale de 12 luni numai daca s-a realizat conformitatea initiala. Datele folosite pentru evaluarea continuarii conformitatii vor fi cele obtinute in perioada de 12 luni ce incepe in ziua urmatoare a ultimei zile a perioadei de evaluare. Predarea raportului de catre Concesionar si emiterea scrisorii de catre Autoritate se fac respectand aceleasi termene limita de la Evaluarea Initiala In conformitate cu clauza 18, din Actul Aditional nr.10 la Contractul de Concesiune, aprobat prin HCGMB 245/2013, *„Partile convin ca atat Concesionarul cat si Autoritatea de Reglementare Tehnica sa aiba la dispozitie perioade identice, de cate 20 de zile, pentru realizarea rapoartelor si concluziilor solicitate, astfel:* ***18.1**. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.2 Evaluarea Initiala a Conformitatii, „Concesionarul va prezenta Autoritatii de Reglementare Tehnica un „Raport Initial de Conformitate" cu cel putin 30 de zile inainte de Termenul Limita de Conformitate sau de Data Anterioara de Conformitate, adica in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare initiala."* ***18.2**. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.3 Evaluarea Continuarii Conformitatii, „La sfarsitul fiecarei perioade de evaluare, Concesionarul va prezenta un „Raport de Continuare a Conformitatii" Autoritatii de Reglementare Tehnica, in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare, iar Autoritatea de Reglementare Tehnica va stabili conformitatea sau ne-conformitatea in termen de 20 de zile de la prezentarea raportului*"
Masurare	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 si poate efectua sondaje sau analize de caz
Excluderi Admisibile	- Contractul de Concesiune nu prevede Excluderi Admisibile pentru NS A5

	- Tipuri de Excluderi Admisibile suplimentare solicitate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. si aprobate de Autoritatea de Reglementare Tehnica : - ARBAC a reglementat prin Decizia Consiliului Executiv nr. 23/25.07.2005 modul general de identificare, inregistrare, calculare, raportare, verificare si aprobare a Excluderilor Admisibile - prin Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 24 / 25.07.2005, au fost aprobate tipurile de evenimente care genereaza situatii de EA pentru Nivelul de Serviciu A5, precum si procedurile de identificare, inregistrare, raportare si verificare specifice fiecarui tip de eveniment generator de EA: **(a)** Lipsa accesului la elementul 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 privata (cod A5 -EA1.4) **(b)** Interventia necesita autorizatii suplimentare (Politie, PMB, PS, RATB, ADP) sau asistenta tehnica - Retele edilitare (cod: A5 -EA2.1) - Blocare arbori (cod: A5 -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; - reparatie in 48 de ore de la raportare, in cel putin **90%** din incidente; - reparatie in 72 de ore de la raportare, in cel putin **97%** din incidente; - repararea drumului pana la revenirea la starea dinaintea lucrarii, **in interval de doua luni de la notificare in 97% din incidente** (precizare suplimentara de reglementare stabilita prin Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 31/2005).

II. MONITORIZAREA SI EVALUAREA NIVELULUI DE SERVICIU A5

(1) Nivel Standard de Baza:

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

(2) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu A5 (2005 – 2013)

An	Conformitatea NS A5
2005	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 35/21.10.2005** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu A5 - Timp intre notificarea unei explozii / scurgeri si reparatie (a) cazuri de explozii/scurgeri : - reparate in 24 de ore de la raportare: **88,27%**, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **80%** - reparate in 48 de ore de la raportare: **95,01%,** fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **90%** - reparate in 72 de ore de la raportare: **97,27%**, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **97%**; (b) cazuri explozii/scurgeri care au necesitat repararea drumului pana la revenirea la starea dinaintea lucrarii: - repararea drumului pana la revenirea la starea initiala in interval de doua luni de la notificare : **97,73%**, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **97%**

2006	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 24/26.10.2006** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu A5 – Timp intre notificarea unei explozii/scurgeri si reparatie Consiliul Executiv al ARBAC a decis certificarea conformitatii Nivelului de A5 - Timp intre notificarea unei explozii / scurgeri si reparatie, avand in vedere urmatoarele: (a) cazuri de explozii/scurgeri: - reparate in 24 de ore de la raportare: **90,63%,** fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **80%** - reparate in 48 de ore de la raportare: **98,05%** , fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **90%** - reparate in 72 de ore de la raportare: **99,70%** , fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **97%** (b) cazuri explozii/scurgeri care au necesitat repararea drumului pana la revenirea la starea dinaintea lucrarii: - repararea drumului pana la revenirea la starea initiala in interval de doua luni de la notificare : **97,32%** , fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **97%**
2007	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 21/26.10.2007** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu A5 – Timp intre notificarea unei explozii/scurgeri si reparatie (a) cazuri de explozii/scurgeri: - reparate in 24 de ore de la raportare: **86,41%**, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **80%** - reparate in 48 de ore de la raportare: **96,14%,** fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **90%** - reparate in 72 de ore de la raportare: **99,38%,** fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **97%** (b) cazuri explozii/scurgeri care au necesitat repararea drumului pana la revenirea la starea dinaintea lucrarii: - repararea drumului pana la revenirea la starea initiala in interval de doua luni de la notificare : **99,75%** , fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **97%**;
2008	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 9/23.10.2008** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu A5 – Timp intre notificarea unei explozii/scurgeri si reparatie (a) cazuri de explozii/scurgeri: - reparate in ≤24 de ore de la raportare: **85,66% ,** fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **80%** - reparate in ≤48 de ore de la raportare: **95,01%,** fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **90%** - reparate in ≤72 de ore de la raportare: **98,77%,** fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **97%** (b) cazuri explozii/scurgeri care au necesitat repararea drumului pana la revenirea la starea dinaintea lucrarii : - repararea drumului pana la revenirea la starea initiala in interval de doua luni de la notificare: **99,45%** , fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **97%**
2009	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 8/23.10.2009** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu A5 – Timp intre notificarea unei explozii/scurgeri si reparatie (a) cazuri de explozii/scurgeri: - reparate in ≤24 de ore de la raportare: **86,24%** , fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **80%** - reparate in ≤48 de ore de la raportare: **94,88%** , fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **90%** - reparate in ≤72 de ore de la raportare: **98,68%,** fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de*:* **97%** (b) cazuri explozii/scurgeri care au necesitat repararea drumului pana la revenirea la

	starea dinaintea lucrarii : - repararea drumului pana la revenirea la starea initiala in interval de doua luni de la notificare: **99,63%,** fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **97%**
2010	**Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 15/26.10.2010** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A5 – Timp intre notificarea unei explozii/scurgeri si reparatie (a) cazuri de explozii/scurgeri : - reparate in ≤24 de ore de la raportare: **88,04%,** fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **80%** - reparate in ≤48 de ore de la raportare: **96,32%,** fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **90%** - reparate in ≤72 de ore de la raportare: **98,89%,** fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **97%** (b) cazuri explozii/scurgeri care au necesitat repararea drumului pana la revenirea la starea dinaintea lucrarii : - repararea drumului pana la revenirea la starea initiala in interval de doua luni de la notificare: **99,68%,** fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **97%**
2011	**Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 17/26.10.2011** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A5 – Timp intre notificarea unei explozii/scurgeri si reparatie (a) cazuri de explozii/scurgeri: - reparate in **≤24 de ore** de la raportare: **89,46%,** fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **80%** - reparate in **≤48 de ore** de la raportare: **96,82%,** fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **90%** - reparate in **≤72 de ore** de la raportare: **99,17%,** fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **97%** (b) cazuri explozii/scurgeri care au necesitat repararea drumului pana la revenirea la starea dinaintea lucrarii: - repararea drumului pana la revenirea la starea initiala in interval de doua luni de la notificare : **99,72%,** fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **97%**;
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 (a) cazuri de explozii/scurgeri: - reparate in **≤24 de ore** de la raportare: **85,06%,** fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **80%** - reparate in **≤48 de ore** de la raportare: **94,78%,** fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **90%** - reparate in **≤72 de ore** de la raportare: **98,20%,** fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **97%** (b) cazuri explozii/scurgeri care au necesitat repararea drumului pana la revenirea la starea dinaintea lucrarii: - repararea drumului pana la revenirea la starea initiala in interval de doua luni de la notificare : **99,71%,** fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **97%**;
2013	**Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 25/25.10.2013** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A5 – Timp intre notificarea unei explozii/scurgeri si reparatie (a) cazuri de explozii/scurgeri: - reparate in **≤24 de ore** de la raportare: **87,86%,** fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **80%** - reparate in **≤48 de ore** de la raportare: **95,92%,** fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **90%** - reparate in **≤72 de ore** de la raportare: **98,82%,** fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **97%**

	(b) cazuri explozii/scurgeri care au necesitat repararea drumului pana la revenirea la starea dinaintea lucrarii: - repararea drumului pana la revenirea la starea initiala in interval de doua luni de la notificare : **99,97%,** fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **97%**;

(3) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu A5

Pentru perioada de evaluare a conformitatii (**28.07.2012-27.07.2013**), 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, au permis o evaluare obiectiva a Nivelului de Serviciu A5.

A. Evaluarea Continuarii Conformitatii (ECC) pentru perioada 28.07.2012-27.07.2013
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 10158831/07.10.2013, inregistrata la Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice cu nr. 1334/07.10.2013 *Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii pentru Nivelul de Serviciu A5 – Timp intre notificarea unei explozii/scurgeri si reparatie,* impreuna cu baza de date in format electronic aferenta indicatorului si perioadei de evaluare.

Pentru evaluarea continuarii conformitatii au fost luate in calcul cazurile de explozii/ scurgeri notificate in perioada cuprinsa intre **28.07.2012 – 27.07.2013.**

Astfel, in aceasta perioada au fost inregistrate un numar de:

- **8.894** cazuri de explozii/scurgeri confirmate pe retelele de apa potabila
- **5.270** cazuri de explozii/scurgeri pe retelele de apa potabila pentru care a fost necesara reparatia drumului si aducerea sa la starea initiala.

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

Durata pana la reparatia drumului a fost calculata de la data primei notificari pana la data finalizarii reparatiei drumului.

La evaluarea Nivelului de Serviciu A5 au fost excluse din calcul, in conformitate cu prevederile contractuale si cu Decizia Comisiei de Experti din 02.07.2005, urmatoarele cazuri de explozie/scurgere identificate ca Excluderi Admisibile:

Nr. crt	Tipul excluderii	Codul excluderii	Motivul excluderii	Nr. excluderi
1	Propus	A5-EA 1.3	Lipsa acces la elementul avariat-constructii	2
2	Propus	A5-EA 2.1	Interventia necesita autorizatii suplimentare/asistenta tehnica – retele edilitare	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, cazurile de explozii/scurgeri localizate dupa cum urmeaza:

-pe strazi aflate in curs de modernizare la data interventiei,
-pe strazi modernizate, in garantie sau in intretinere anuala,
- in transee deschise de terti.

Aceste tipuri de excluderi au fost identificate in baza de date a S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. si sunt prezentate in tabelul urmator**:**

Nr.crt	Tipul excluderii	Codul excluderii	Motivul excluderii	Nr. excluderi
1	Propus	A5-EA R1	Strada modernizata – in garantie	339
2	Propus	A5-EA R2	Strada in modernizare	306
3	Propus	A5-EA R3	Sapatura terti	738

Ca urmare a evaluarii, realizata pe baza elementelor precizate mai sus, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a comunicat conformitatea Nivelului de Serviciu A5, dupa cum urmeaza:

reparate in ≤**24** de ore de la raportare	**7.812** cazuri de explozii/scurgeri
Conformitatea realizata	**87,86%**
Nivelul Standardului Obiectiv	***80%***

reparate in ≤**48** de ore de la raportare	**8.528** cazuri de explozii/scurgeri
Conformitatea realizata	**95,92%**
Nivelul Standardului Obiectiv	***90%***

reparate in ≤**72** de ore de la raportare	**8.786** cazuri de explozii/scurgeri
Conformitatea realizata	**98,82%**
Nivelul Standardului Obiectiv	***97%***

repararea drumului pana la starea initiala in interval de **doua luni** de la notificare	**3.886** cazuri
Conformitatea realizata	**99,97%**
Nivelul Standardului Obiectiv	***97%***

Verificari efectuate si evaluare AMRSP

Din verificarea documentelor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul *Raportului privind Evaluarea Continuarii Conformitatii pentru Nivelul de Serviciu A5 – Timp intre notificarea unei explozii/scurgeri si reparatie* s-a constatat faptul ca informatiile transmise au respectat formatul aprobat prin Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 13/2004 - privind aprobarea tabelului rezumativ.

In vederea verificarii conditiilor de evaluare a continuarii conformitatii, responsabilul pentru monitorizarea Nivelului de Serviciu A5 din cadrul compartimentului de specialitate al AMRSP a efectuat mai multe vizite la cele 6 Agentii Operationale ale S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in lunile, martie, aprilie si septembrie 2013, unde au fost facute verificari sistematice ale registrelor Concesionarului.

De asemenea, in data de 17.10.2013 s-a verificat concordanta datelor transmise de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pe suport informatic in *Raportul de Evaluare a Continuarii Conformitatii*, cu rezultatele verificarilor efectuate la cele 6 Agentii Operationale, precum si corectitudinea si concordanta datelor din baza de date si din Fisele de Interventie.

Excluderi Admisibile

(i) In ceea ce priveste Excluderile Admisibile privind reparatia in cazul exploziilor/scurgerilor, ARBAC a stabilit prin Deciziile Consiliului Executiv nr. 23/2005 si nr. 24/2005 modul de reglementare privind identificarea, inregistrarea, calcularea, raportarea, verificarea si aprobarea Excluderilor Admisibile respectiv tipurile de EA pentru NS A5 - Timpul dintre notificarea unei explozii/scurgeri si reparatie.

Nr. crt	Tipul excluderii	Codul excluderii	Motivul excluderii	Nr. excluderi
1	propus	A5-EA 1.3	Lipsa acces la elementul avariat-constructii	2
2	propus	A5-EA 2.1	Interventia necesita autorizatii suplimentare/asistenta tehnica – retele edilitare	1

(ii) In ceea ce priveste Excluderile Admisibile privind aducerea drumului la starea initiala, in conformitate cu Protocolul incheiat intre ARBAC si S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. din 09.08.2006, au fost considerate Excluderi Admisibile 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.

Nr.crt	Tipul excluderii	Codul excluderii	Motivul excluderii	Nr. excluderi
1	Propus	A5-EA R1	Strada modernizata – in garantie	339
2	Propus	A5-EA R2	Strada in modernizare	306
3	Propus	A5-EA R3	Sapatura terti	738

Pentru aceste cazuri propuse ca excluderi admisibile s-au verificat prin sondaj fisele de interventie pentru determinarea perioadelor de timp consumate de echipele S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru remedierea avariilor propriu-zise. S-a constatat ca in toate aceste cazuri propuse ca excluderi admisibile, echipele de interventie ale S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. au remediat avaria in termenele

corespunzatoare, dupa care au executat lucrari de umplutura in conformitate cu prevederile din contractele incheiate de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. cu fiecare tert in parte (societati de drumuri sau detinatori si administratori de retele subterane).

Evaluare AMRSP

La sediul S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. au putut fi verificate, prin sondaj, in baza de date in format electronic informatiile relevante pentru evaluarea Nivelului de Serviciu A5.

In urma verificarii bazei de date, AMRSP a luat in calcul toate cazurile de explozii/scurgeri, localizate pe reteaua de distributie a apei potabile in perioada de evaluare, rezultand urmatoarele:

Numar total de cazuri notificate si confirmate de explozii/scurgeri	**12585**
Numar total de cazuri de notificari multiple confirmate de explozii/scurgeri	**3691**
Numar total de cazuri de explozii/scurgeri	**8894**

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

Numar total de cazuri explozii/scurgeri pentru care a fost necesara reparatia drumului	**5270**
Numar total de cazuri explozii/reparatii pentru care a fost necesara reparatia drumului de catre S.C. Apa Nova S.A.	**3886**
Numar total de cazuri explozii/reparatii pentru care a fost necesara reparatia drumului de catre terti (Excluderi Admisibile)	**1383**

Din *Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii pentru Nivelul de Serviciu A5 – Timp intre notificarea unei explozii/scurgeri si reparatie* transmis de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. si din verificarile AMRSP pentru evaluarea acestui Nivel de Serviciu s-a constatat realizarea conformitatii, conform tabelelor rezumative, astfel:

(i) Reparatia exploziilor/scurgerilor

Total cazuri de explozii/scurgeri notificate	**Excluderi Admisibile (EA)**	**Interval de timp intre notificarea exploziei/scurgerii si reparatie**	**NS realizat in perioada de raportare**		**NSO**	**Neconformitate cu NSO**
Numeric	*Numeric*	*Timp*	*Numeric*	*%*	*%*	*%*
8894	**3**	≤ 6 ore	5376	60.47		
		6÷24 ore	2436	27.40		
		≤ 24 ore	**7812**	**87.86**	**80**	**-**
		24÷48 ore	716	8.05		
		≤ 48 ore	**8528**	**95.92**	**90**	**-**
		48÷72 ore	258	2.90		
		≤ 72 ore	**8786**	**98,82**	**97**	**-**
		> 72 ore	108	1,18		
		TOTAL	**8894**	**100**		

(ii) Reparatia drumului pana la starea initiala

Total cazuri de explozii/ scurgeri notificate care au necesitat reparatia drumului	**Excluderi Admisibile (EA)**	**Interval de timp de la notificarea expl./ scurgerii pana la reparatia drumului**	**NS realizat**		**NSO**	**Neconf.cu NSO**
Numeric	*Numeric*	*Timp*	*Numeric*	*%*	*%*	*%*
1	2	3	4	5	6	7
5270	**1383**	**≤ 2 luni**	**3886**	**99,97**	**97**	**-**

Ca urmare a evaluarii, realizata pe baza elementelor precizate mai sus, a rezultat conformitatea Nivelului de Serviciu A5, valorile realizate fiind urmatoarele:

- cazuri de explozii/scurgeri rezolvate in ≤ 24 h : $\text{NS A5} = \frac{7812}{8894 - 3} x100\% = 87{,}86\ \%$

(Standard Obiectiv : 80%)

- cazuri de explozii/scurgeri rezolvate in ≤ 48 h : $\text{NS A5} = \frac{8528}{8894 - 3} x100\% = 95{,}92\ \%$

(Standard Obiectiv : 90%)

- cazuri de explozii/scurgeri rezolvate in ≤ 72 h : $\text{NS A5} = \frac{8786}{8894 - 3} x100\% = 98{,}82\ \%$

(Standard Obiectiv : 97%)

- cazuri de reparatia drumului rezolvate in ≤ 2 luni : $\text{NS A5} = \frac{3886}{5270 - 1383} x100\% = 99{,}97\ \%$

(Standard Obiectiv : 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 prin **Decizia nr. 25/25.10.2013**.

B. Raport Anual S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru anul 2013

Avand in vedere clauza 16.3 din Actul Aditional nr. 10 la Contractul de Concesiune (aprobat prin HCGMB nr. 245/26.09.2013) "*incepand cu anul 2013, perioada avuta in vedere pentru raportare va fi anul calendaristic, care va inlocui Anul Contractual. Astfel, Concesionarul va depune rapoarte scrise catre Autoritatea de Reglementare Tehnica si Concedent, in maximum 30 de zile dupa aprobarea de catre adunarea generala a actionarilor Concesionarului a situatiilor financiare anuale aferente exercitiului incheiat si a planului de afaceri si a bugetului de venituri si cheltuieli pentru exercitiul financiar in curs*", evaluarea de catre AMRSP a informatiilor aferente anului calendaristic 2013 cu privire la **Nivelul de Serviciu A5 – Timp intre notificarea unei explozii/scurgeri si reparatie si aducerea drumului la starea initiala** (asa cum a fost facuta in precedentele Rapoarte la Capitolul B) va fi facuta dupa primirea *Raportului S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru anul 2013.*

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. 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. - 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 In conformitate cu clauza 18, din Actul Aditional nr.10 la Contractul de Concesiune, aprobat prin HCGMB 245/2013, *„Partile convin ca atat Concesionarul cat si Autoritatea de Reglementare Tehnica sa aiba la dispozitie perioade identice, de cate 20 de zile, pentru realizarea rapoartelor si concluziilor solicitate, astfel:* ***18.1**. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.2 Evaluarea Initiala a Conformitatii, „Concesionarul va prezenta Autoritatii de Reglementare Tehnica un „Raport Initial de Conformitate" cu cel putin 30 de zile inainte de Termenul Limita de Conformitate sau de Data Anterioara de Conformitate, adica in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare initiala."* ***18.2**. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.3 Evaluarea Continuarii Conformitatii, „La sfarsitul fiecarei perioade de evaluare, Concesionarul va prezenta un „Raport de Continuare a Conformitatii" Autoritatii de Reglementare Tehnica, in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare, iar Autoritatea de Reglementare Tehnica va stabili conformitatea sau ne-conformitatea in termen de 20 de zile de la prezentarea raportului*"
Masurare	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 S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. 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 A6 -Concesionarul nu a identificat pana in prezent Excluderi Admisibile suplimentare
Nivel Standard Obiectiv (NSO)	asigurarea alimentarii alternative in **99 %** din cazurile in care a existat o intrerupere a alimentarii cu apa potabila care a durat mai mult de 24 de ore.

II. MONITORIZAREA SI EVALUAREA NIVELULUI DE SERVICIU A6

(1) Nivel Standard de Baza:

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

(2) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu A6 (2002 – 2013)

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 S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. de a transmite baza de date comuna pentru indicatorii A2, A3, A5, A6, din care se pot extrage cazurile specifice indicatorului A6
2003	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 42/24.11.2003** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu A6 – Timp pentru a asigura alimentarea alternativa cu apa potabila Conformitatea certificata de ARBAC: **100%**, fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de **99 %**
2004	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 39/27.10.2004** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu A6 - Timp pentru a asigura o alimentare alternativa cu apa potabila Conformitatea certificata de ARBAC: **100 %**, fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de **99 %**
2005	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 36/21.10.2005** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu A6 – Timp pentru a asigura alimentarea alternativa cu apa potabila Conformitatea certificata de ARBAC: **100 %**, fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de **99 %**
2006	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 25/26.10.2006** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu A6 – Timp pentru a asigura alimentarea alternativa cu apa potabila Conformitatea certificata de ARBAC: **100 %**, fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de **99 %**
2007	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 22/26.10.2007** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu A6 – Timp pentru a asigura alimentarea alternativa cu apa potabila Conformitatea certificata de ARBAC: **100 %**, fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de **99 %**
2008	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 10/23.10.2008** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu A6 – Timp pentru a asigura alimentarea alternativa cu apa potabila Conformitatea certificata de ARBAC: **100 %**, fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de **99 %**
2009	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 9/23.10.2009** privind aprobarea Scrisorii de

	Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu A6 – Timp pentru a asigura alimentarea alternativa cu apa potabila Conformitatea certificata de ARBAC: **100 %**, fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de **99 %**
2010	**Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 16/26.10.2010** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A6 – Timp pentru a asigura alimentarea alternativa cu apa potabila Conformitatea certificata de AMRSP: **100 %**, fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de **99 %**
2011	**Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 18/26.10.2011** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A6 – Timp pentru a asigura alimentarea alternativa cu apa potabila Conformitatea certificata de AMRSP: **100 %**, fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de **99 %**
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 Conformitatea certificata de AMRSP: **100 %**, fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de **99 %**
2013	**Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 26/25.10.2013** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A6 – Timp pentru a asigura alimentarea alternativa cu apa potabila Conformitatea certificata de AMRSP: **100 %**, fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de **99 %**

(3) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu A6

Pentru perioada de evaluare a conformitatii (28.09.2012-27.09.2013), 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, au permis o evaluare obiectiva a NS A6.
Au fost monitorizate toate intreruperile in alimentarea cu apa inregistrate si tratate in perioada de evaluare a conformitatii.

A. Evaluarea Continuarii Conformitatii (ECC) pentru perioada 28.09.2012-27.09.2013
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. 10158831/07.10.2013, inregistrata la Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice cu nr. 1334/07.10.2013, *Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii pentru Nivelul de Serviciu A6 – Timp pentru a asigura o alimentare alternativa cu apa potabila* impreuna cu baza de date in format electronic specifica Nivelului de Serviciu A6, aferenta perioadei de evaluare.
Pentru Evaluarea Continuarii Conformitatii *Nivelului de Serviciu A6 – Timp pentru a asigura o alimentare alternativa cu apa potabila,* au fost monitorizate toate intreruperile in alimentarea cu apa inregistrate si tratate in perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii **28.09.2012 – 27.09.2013**.
Timpul maxim de intrerupere a alimentarii cu apa potabila a fost de **21 h si 30 min** iar timpul mediu a fost de **2 h si 57 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.
Nu au existat evenimente/incidente care sa constituie motiv de Excludere Admisibila.
In cuprinsul *Raportului privind Evaluarea Continuarii Conformitatii pentru Nivelul de Serviciu A6 – Timp pentru a asigura o alimentare alternativa cu apa potabila*, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a transmis urmatoarele informatii, sub forma tabelului rezumativ:

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

Verificari efectuate si evaluare AMRSP

Din verificarea documentelor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul *Raportului privind Evaluarea Continuarii Conformitatii pentru Nivelul de Serviciu A6 – Timp pentru a asigura o alimentare alternativa cu apa potabila,* s-a constatat faptul ca informatiile transmise au respectat formatul aprobat prin Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 14/2004.

In vederea verificarii conditiilor de evaluare corecta a continuarii conformitatii Nivelului de Serviciu A6, responsabilul privind monitorizarea acestuia din cadrul compartimentului de specialitate al AMRSP a efectuat mai multe vizite la cele 6 Centre Operationale ale S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. si a solicitat documentele specifice indicatorului.

In lunile martie, aprilie si septembrie 2013, au fost efectuate verificari sistematice ale registrelor Concesionarului.

Din baza de date existenta, s-a verificat conformitatea registrelor Concesionarului cu formatul aprobat de Autoritatea de Reglementare Tehnica prin Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 16/2003.

In urma analizei bazei de date prezentate s-a constatat faptul 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.

Excluderi Admisibile

Contractul de Concesiune nu prevede Excluderi Admisibile pentru NS A6. 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, astfel:

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

Avand in vedere verificarile si calculele efectuate, pentru Nivelul de Serviciu A6, Comitetul 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. 26/25.10.2013**.

B. Raport Anual S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru anul 2013

Avand in vedere clauza 16.3 din Actul Aditional nr. 10 la Contractul de Concesiune (aprobat prin HCGMB nr. 245/26.09.2013) "*incepand cu anul 2013, perioada avuta in vedere pentru raportare va fi anul calendaristic, care va inlocui Anul Contractual. Astfel, Concesionarul va depune rapoarte scrise catre Autoritatea de Reglementare Tehnica si Concedent, in maximum 30 de zile dupa aprobarea de catre adunarea generala a actionarilor Concesionarului a situatiilor financiare anuale aferente exercitiului incheiat si a planului de afaceri si a bugetului de venituri si cheltuieli pentru exercitiul financiar in curs*", evaluarea de catre AMRSP a informatiilor aferente anului calendaristic 2013 cu privire la **Nivelul de Serviciu A6 – Timp pentru a asigura o alimentare alternativa cu apa potabila** (asa cum a fost facuta in precedentele Rapoarte la Capitolul B) va fi facuta dupa primirea *Raportului S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru anul 2013.*

NIVELUL DE SERVICIU A7 – Randamentul sistemului de alimentare cu apa potabila

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 SC Apa Npva Bucuresti SA la toti clientii sai, alimentati din sistemul de alimentare cu apa al municipiului Bucuresti si volumul total de apa potabila produs de SC Apa Nova Bucuresti SA, 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	- <u>Evaluarea Initiala</u> trebuie efectuata pe o perioada de 2 luni incepand cu 27.07.2005 si pana la data de 26.09.2005. Conform Contractului de Concesiune (art.1.2 Anexa III – Caietul de Sarcini) datele pe baza carora se va face evaluarea conformitatii vor fi cele obtinute in timpul unei perioade de evaluare continue, avand durata de 2 luni (Perioada de Evaluare Initiala). O astfel de perioada se incheie cu 50 de zile inainte de Termenul Limita de Conformitate, sau de Data Anterioara de Conformitate. Pe baza datelor inregistrate, Concesionarul va trebui sa prezinte Autoritatii de Reglementare Tehnica cu cel putin 40 de zile inainte de TLC raportul de Evaluare Initiala. Autoritatea are la dispozitie 20 de zile pentru a emite o scrisoare de Certificare a Conformitatii sau de respingere a acesteia. - <u>Continuarea Conformitatii</u> se face, pe toata durata concesiunii, la intervale de 12 luni numai daca s-a realizat conformitatea initiala. Datele folosite pentru evaluarea continuarii conformitatii vor fi cele obtinute in perioada de 12 luni ce incepe in ziua urmatoare a ultimei zile a perioadei de evaluare. Predarea raportului de catre Concesionar si emiterea scrisorii de catre Autoritate se fac respectand aceleasi termenele limita de la Evaluarea Initiala. Din 5 in 5 ani valorile rezultate din evaluare trebuiesc comparate cu o noua valoare a Standardului Obiectiv. In conformitate cu clauza 18, din Actul Aditional nr.10 la Contractul de Concesiune, aprobat prin HCGMB 245/2013, *„Partile convin ca atat Concesionarul cat si Autoritatea de Reglementare Tehnica sa aiba la dispozitie perioade identice, de cate 20 de zile, pentru realizarea rapoartelor si concluziilor solicitate, astfel:* ***18.1**. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.2 Evaluarea Initiala a Conformitatii, „Concesionarul va prezenta Autoritatii de Reglementare Tehnica un „Raport Initial de Conformitate" cu cel putin 30 de zile inainte de Termenul Limita de Conformitate sau de Data Anterioara de Conformitate, adica in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare initiala."*

	***18.2**. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.3 Evaluarea Continuarii Conformitatii, „La sfarsitul fiecarei perioade de evaluare, Concesionarul va prezenta un „Raport de Continuare a Conformitatii" Autoritatii de Reglementare Tehnica, in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare, iar Autoritatea de Reglementare Tehnica va stabili conformitatea sau ne-conformitatea in termen de 20 de zile de la prezentarea raportului*"
Masurare	**Concesionarul** inregistreaza 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 volumelelor de apa potabila facturata clientilor. Inregistrarile din baza de date se tin de concesionar in conformitate cu formatul aprobat de Consiliul Executiv 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 Consiliului Executiv ARBAC nr.15/2004. **- Autoritatea de Reglementare Tehnica** analizeaza rapoartele Concesionarului ANB si verifica in principal registrul de baza, completat de SC Apa Nova Bucuresti SA 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 Obiectiv la fiecare 5 (cinci) ani de concesiune. Fiecare Standard 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: - Valoarea de Baza (la 17.11.2001) + **7** % pentru anul 5 (17.11.2005); - Valoarea de Baza (la 17.11.2001) + **16** %; pentru anul 10 (17.11.2010); - Valoarea de Baza (la 17.11.2001) + **21** %; pentru anul 15 (17.11.2015); - Valoarea de Baza (la 17.11.2001) + **22,5** %; pentru anul 20 (17.11.2020); - Valoarea de Baza (la 17.11.2001) + **23** % pentru anul 25 (17.11.2025). *Valorile rezultate in urma evaluarii trebuie sa fie peste 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".*

- prin **Hotararea nr. 245/2013**, Consiliul General al Municipiului Bucuresti a aprobat Actul Aditional nr.10 la Contractul de Concesiune, care la capitolul 17 - *Modificarea Nivelului de Serviciu „ Volumul apei facturate ca procentaj din volumul apei produse"* prevede urmatoarele:

***17.1**. Denumirea Nivelului de Serviciu se modifica si devine „Randamentul Sistemului de Alimentare cu Apa potabila"*

***17.2**. Tabelele referitoare la NS A7 din Anexa A, Partea a III-a – Nivelele Serviciilor din Caietul de Sarcini al Concesiunii, astfel cum a fost modificata prin Actul Aditional aprobat prin HCGMB nr.147/01.06.2006, se modifica dupa cum urmeaza:*

***17.2.1**. Prima parte a tabelului de la pag.1 a NS A7 se modifica si va avea urmatorul continut:*

NIVEL DE SERVICIU	***RANDAMENTUL SISTEMULUI DE ALIMENTARE CU APA POTABILA***
STANDARD OBIECTIV	
1) Valoarea de baza + 7 %	*La sfirsitul anului 2010*
2) Valoarea de baza + 16 %	*La sfirsitul anului 2016**
3) Valoarea de baza + 21 %	*La sfirsitul anului 2020**
4) Valoarea de baza + 23 %	*La sfirsitul anului 2025**
	** Data efectiva va fi stabilita conform clauzei 17.3.1 din Actul Aditional nr.10 la Contractul de Concesiune si procedurii prevazuta in partea a III-a Nivele de Servicii a Caietului de Sarcini al Concesiunii*

NOTA

Nivelele de imbunatatire de mai sus se refera la eficienta Sistemului de Alimentare cu Apa Potabila prin raportarea volumelor iesite din sistem prin punctele de livrare, la volumele intrate in Sistem din sursele de apa potabila.

Randamentul Sistemului de Alimentare cu Apa Potabila se va calcula pe baza urmatoarei formule de calcul:

Vfurnizat facturat + Vfurnizat nefacturat

(Vprodus – Excluderi Admisibile, daca este cazul)

Unde:

Vfurnizat facturat reprezinta volumele de apa potabila facturate, furnizate de Concesionar la punctele de livrare, determinate prin masurare sau prin calcul.

Vfurnizat nefacturat reprezinta volumele de apa potabila furnizate de Concesionar ce nu au fost facturate categoriilor defavorizate ale populatiei si/sau din motive neimputabile Concesionarului.

Concesionarul va propune Autoritatii de Reglementare tehnica in termen de 90 de zile de la semnarea Actului Aditional nr.10 la Contractul de Concesuine procedura de aprobare a modalitatii de stabilire a Vfurnizat nefacturat, urmand a fi aprobata de Autoritatea de Reglementare Tehnica in termen de 30 de zile de la primirea propunerii transmisa de Concesionar

***17.2.2**. Prima parte a tabelului de la pag.2 a NS A7 se modifica si va avea urmatorul continut:*

NIVEL DE SERVICIU	***RANDAMENTUL SISTEMULUI DE ALIMENTARE CU APA POTABILA (pag.2)***
MONITORIZAT DE:	
registru tinut de Concesionar care sa ofere detalii privind:	
1 Volumul apei potabile produse;	
2 Volumul apei potabile facturate si nefacturate, furnizate de Concesionar la punctele de livrare, determinat prin masurare sau prin calcul.	

***17.3.** Partile convin ca perioada de 12 luni de evaluare a Continuarii Conformitatii NS A7 sa inceapa de la data de 1 ianuarie a fiecarui an. Astfel:*

***17.3.1**. perioadele de evaluare a Conformitatii NS A7 vor incepe de la data de 1 ianuarie, in loc de 28 decembrie ale anului calendaristic precedent;*

***17.3.2**. termenele de conformitate, raportare si certificare se vor decala in mod corespunzator.*

***17.4**. In tot cuprinsul Contractului de Concesiune, orice referinta la Nivelul de Serviciu "Volumul apei facturate ca procentaj din volumul apei produse" va fi citita si inteleasa ca o referinta la Nivelul de Serviciu "Randamentul Sistemului de Alimentare cu Apa Potabila".*

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 SC Apa Nova Bucuresti SA referitoare la valoare Standardului de Baza (54,35 %), ce reprezinta raportul dintre

	volumul de apa potabila facturat si contorizat si volumul total de apa potabila produs. De asemenea, Consiliul Executiv al ARBAC a decis ca Nivelul Standardului de Baza al indicatorului A7 sa fie stabilit in anul 2003, in baza efectuarii masuratorilor cu debitmetre montate corect din punct de vedere metrologic, in toate punctele de masurare a apei potabile produse. Consiliul Executiv al ARBAC a decis ca atat propunerea SC Apa Nova Bucuresti SA 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 – 2014)

An	Conformitatea NS A7
2005	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 37/21.10.2005** privind aprobarea Scrisorii de Respingere a Conformitatii Nivelului de Serviciu A7 – Apa facturata ca procent din apa produsa
2006	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 12/30.03.2006** privind punerea in aplicare a recomandarilor si Deciziei Comisiei de Experti cu privire la Nivelul Standardului de Baza pentru Nivelul de Serviciu A7 – Apa facturata ca procent din apa produsa. Recomandarile sunt urmatoarele: *- „Nivelul Standardului de Baza (NSB) s-a stabilit in baza datelor din anul 5 de concesiune, avand valoarea de 51% pentru anul 5.* *- Plecand de la acest nivel NSB, plus 23% (obligatia integrala a ANB de crestere a randamentului), rezulta o valoare a randamentului de 74% in anul 25 al Concesiunii.* *- Obligatiile ANB inainte de anul 5 de Concesiune in legatura cu NS A7 sunt indreptatite sa fi fost indeplinite luand in considerare circumstantele existente la inceputul Concesiunii.* *- ANB trebuie sa puna la dispozitia ARBAC certificate relevante ale acuratetii aparatelor de masura provenite de la furnizor (i). Mai departe, ANB trebuie sa tina la curent ARBAC in legatura cu inspectiile regulate si cu validarea acestor sisteme de masura in anii urmatori ai CC.* *- Pentru urmatoarea durata a CC, obligatiile ANB in legatura cu NS A7 sunt dupa cum urmeaza:* ***An** | **10** | **15** | **20** | **25*** ***Delta** | **+ 7%** | **+16%** | **+21%** | **+23%*** ***Nivel Obiectiv** | **58%** | **67%** | **72%** | **74%*** *„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 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 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 Conformitatea certificata de AMRSP: **60,90%**, peste valoarea de 58% corespunzatoare NSO aferent NS A7 pentru primii 5 ani de evaluare.
2014	**Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 3/ 10.02.2014** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A7 – Randamentul sistemului de alimentare cu apa potabila Conformitatea certificata de AMRSP: **65,22%**, peste valoarea de 58% corespunzatoare NSO aferent NS A7 pentru primii 5 ani de evaluare.
2014	**Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 10/ 21.03.2014** pentru aprobarea Procedurii privind modalitatea de stabilire a volumelor furnizate si nefacturate ce intra in calculul Nivelului de Serviciu A7 – Randamentul sistemului de alimentare cu apa potabila

(3) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu A7

Pentru perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii (**01.01.2013 ÷ 31.12.2013**), 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 01.01.2013 ÷ 31.12.2013

Raportul de Evaluare a Continuarii Conformitatii pentru Nivelul de Serviciu (NS) A7 – Randamentul Sistemului de Alimentare cu Apa Potabila a fost transmis de SC Apa Nova Bucuresti SA prin adresa nr. 14007174/20.01.2014.

Dupa o prima analiza a Raportului, AMRSP a solicitat SC Apa Nova Bucuresti SA, prin adresa nr. 126/21.01.2014, un set de informatii suplimentare, care se refera la justificarea „consumurilor tehnologice" (*volumele de apa pentru spalarea rezervoarelor de stocare a apei potabile, la volumele utilizate de autospecialele ISU, la volumele utilizate pentru spalari apeducte, la volumele utilizate la spalarea capetelor terminus, la volumele utilizate dupa inlocuirea tronsoanelor de conducte, si a vanelor sau hidrantilor*).

S-au solicitat de asemenea informatii cu privire la volumele pompate de la statiile de pompare.

SC Apa Nova Bucuresti SA a pus la dispozitia reprezentantului AMRSP aceste informatii suplimentare sub forma unor copii ale documentelor justificative.

In cadrul raportului, informatiile trimise de SC Apa Nova Bucuresti SA sunt urmatoarele:

Volum total produs	**196.523.413 m³**
Volum total facturat	**127.339.702 m³**
Volum total Excluderi Admisibile	**1.278.935 m³**
Standard Obiectiv	**58%**
Nivel de Serviciu realizat	**65,22%**

De asemenea, SC Apa Nova Bucuresti SA a transmis un tabel centralizator al bazei de date cu informatii lunare ale perioadei de evaluare (01.01.2013 – 31.12.2013) referitor la volumele de apa potabila produse de fiecare sursa in parte, la volumele de apa facturate si la volumul total de apa utilizat pentru consumuri tehnologice propuse drept Excluderi Admisibile.

Verificari si evaluare AMRSP

Verificarile efectuate de AMRSP au urmarit respectarea:
- prevederilor Contractului de Concesiune;
- legislatiei de referinta a serviciului de alimentare cu apa si de canalizare;
- Actului Aditional la Contractul de Concesiune aprobat prin HCGMB nr. 147/2006;
- Actului Aditional nr. 6/14.12.2009 la Contractul de Concesiune aprobat prin HCGMB nr. 358/2009;
- Actului Aditional nr. 10/22.11.2013 la Contractul de Concesiune aprobat prin HCGMB nr. 245/2013.

Au fost efectuate la sediul Directiei Dispecerat si Monitorizare verificari cu scopul clarificarilor informatiilor din cadrul bazei de date a Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii al SC Apa Nova Bucuresti SA. De asemenea, au fost verificate informatiile suplimentare obtinute de AMRSP referitor la volumele de apa potabila utilizate in scopuri tehnologice, si care au fost propuse ca Excluderi Admisibile.

In urma verificarilor s-au constatat urmatoarele:

- informatiile transmise in cadrul Raportului respecta formatul inregistratilor de baza si a tabelului rezumativ 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, volumele pentru spalarea capetelor terminus, sau dupa inlocuirile planificate a tronsoanelor, a vanelor si hidrantilor, dar si pentru celelalte propuneri de EA) au fost prezentate suficient de clar pentru o evaluare corecta.

Excluderi Admisibile

Pentru Nivelul de Serviciu A7 – Randamentul sistemului de Alimentare cu Apa Potabila, Contractul de Concesiune nu contine prevederi legate de Excluderi Admisibile.

In conformitate cu Decizia Consiliului Executiv AMRSP nr.29/2010 privind aprobarea tipurilor de Excluderi Admisibile, ce a avut la baza *Raportul Comisiei de Experti din Septembrie 2010 referitor la incadrarea, conform Bunei Practici Industriale a Consumurilor Tehnologice in categoria Excluderilor Admisibile*, SC Apa Nova Bucuresti SA a solicitat in cadrul Raportului ECC aprobarea unui numar de 13 prouneri de Excluderi, dupa cum urmeaza:

Volume Tehnologice	Tip EA	Volum [mc]
Spalari apeducte	A7.1.1	180.000,00
Spalari rezervoare	A7.1.1	335.470,96
Spalari capete terminus	A7.1.2	139.743,94
Umplere autocuratitoare	A7.1.2	71.187,44
Inlocuire vane, hidranti etc.	A7.1.2	392.829,59
Inlocuire planificata tronson	A7.1.2	64.251,43
Inlocuire bransament	A7.1.2	4.408,11
Punere in functiune conducta noua	A7.1.2	12.965,53
Volum autospeciale ISU	A7.1.2	14.096,67
Spalare statii pompare ape uzate	A7.3	24.706,08
Avarii provocate de terti	A7.4	35.944,39
Volum tehnologic utilizat la spalari urmare a variatii/intreruperi energie electrica la SP/SRP/SH	A7.5	3.119,04
Volumul tehnologic utilizat in cadrul activitatii de inchideri/deschideri bransamente	A7.6 (propus)	211,42
TOTAL		**1.278.935**

Dupa verificarea documentelor justificative si dupa clarificarile obtinute de reprezentantul AMRSP, au fost analizate si propuse spre aprobare urmatoarele cazuri de Excluderi Admisibile:

- EA cod A7.1.1 (Spalari apeducte, 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);
- EA cod 7.5 (Volum tehnologic utilizat la spalari urmare a variatii/intreruperi energie electrica la SP/SRP/SH)
- EA cod 7.6 (Volumul tehnologic utilizat in cadrul activitatii de inchideri/deschideri bransamente)
Propunerile de EA (*cod A7.1.1 si cod A7.1.2*) se regasesc in prevederile Deciziei nr. 29/2010 iar tipurile de EA (*cod A7.3, cod A7.4, cod A7.5*) au fost aprobate si in anul anterior pe baza documentelor justificative. Intrucat si propunerea de EA cod A7.6 a fost justificata corespunzator, dupa analizarea tuturor informatiilor a rezultat ca valoarea totala a volumelor de apa potabila utilizate in scopuri tehnologice, care se propune a se exclude de la evaluare este **1.278.934,6 ~ 1.278.935 m³.**

Evaluare AMRSP
(a) 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;
- Actul Aditional nr. 10 la Contractul de Concesiune aprobat prin HCGMB nr. 245/2013;
- 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;
- Deciziile Consiliului Executiv AMRSP nr. 1/2011 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Initiale a Nivelului de Serviciu A7, precum si nr. 2/2013 privind aprobarea Scrisorii de Continuare a Conformitatii NS A7;
- Clauza 1.3 si clauza 1.6 din Partea a III-a A Caietului de Sarcini din cadrul Contractului de Concesiune.
Intrucat, prin Actul Aditional nr.10 la Contractul de Concesiune, formula initiala de calcul a NS A7 a suferit modificari, dar datorita faptului ca pana la data Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii nu au fost prezentate informatii de catre SC Apa Nova Bucuresti SA referitoare la „*Volumul furnizat nefacturat*", pentru acest volum s-a atribuit valoarea „0", iar pentru „*Vfurnizat facturat"* s-a atribuit valoarea volumului total facturat (din tabelul rezumativ), rezultand urmatoarele:

volumul total de apa potabila produs (V_{produs})	**196.523.413 m³**
volumul total de apa potabila facturat ($V_{furnizat\ facturat}$)	**127.339.702 m³**
volum total EA propus spre aprobare de AMRSP	**1.278.935 m³**

$$NSA7 = \frac{V_{furnizat\ facturat} + V_{furnizat\ nefacturat}}{V_{produs} - EA} x100\%$$

$$NS\ A7 = \frac{127\,339\,702 - 0}{196\,523\,413 - 1\,278\,935} x100\% = 65{,}22\% > 58\%(SO)$$

Nivel de Serviciu realizat in perioada de Evaluare	**65.22%**
Nivelul Standard Obiectiv (conform Contract Concesiune)	**58%**

B. Raport Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru anul 2013
Avand in vedere clauza 16.3 din Actul Aditional nr. 10 la Contractul de Concesiune (aprobat prin HCGMB nr. 245/26.09.2013) "*incepand cu anul 2013, perioada avuta in vedere pentru raportare va fi anul calendaristic, care va inlocui Anul Contractual. Astfel, Concesionarul va depune rapoarte scrise catre Autoritatea de Reglementare Tehnica si Concedent, in maximum 30 de zile dupa aprobarea de catre adunarea generala a actionarilor Concesionarului a situatiilor financiare anuale aferente exercitiului incheiat si a planului de afaceri si a bugetului de venituri si cheltuieli pentru exercitiul financiar in curs*", evaluarea de catre AMRSP a informatiilor aferente anului calendaristic 2013 cu privire la **Nivelul de Serviciu A7 – Randamentul sistemului de alimentare cu apa potabila** (asa cum a fost facuta in precedentele Rapoarte la Capitolul B) va fi facuta dupa primirea *Raportului S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru anul 2013.*

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 SC Apa Nova Bucuresti SA pentru toate bransamentele, contorizate si necontorizate, din sistemul de alimentare cu apa al municipiului Bucuresti. $$\text{NS A8} = \frac{\text{Facturi emise pe baza contoarelor}}{\text{Totalul facturilor emise - Excluderi Admisibile}} X100$$ 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	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 Termenul Limita de Conformitate (TLC) se stabileste la 20 de zile numai dupa emiterea scrisorii de certificare
Perioada de Evaluare	- <u>Evaluarea Initiala</u> trebuie efectuata pentru o perioada de 2 luni incepand cu 27.07.2005 si pana la data de 26.09.2005. Conform Contractului de Concesiune (art.1.2 Anexa III – Caietul de Sarcini) datele pe baza carora se va face evaluarea conformitatii vor fi cele obtinute in timpul unei perioade de evaluare continue, avand durata de 2 luni (Perioada de Evaluare Initiala). O astfel de perioada se incheie cu 50 de zile inainte de TLC, sau de Data Anterioara de Conformitate. Pe baza datelor inregistrate, Concesionarul va trebui sa prezinte Autoritatii de Reglementare Tehnica cu cel putin 40 de zile inainte de TLC raportul de Evaluare Initiala. Autoritatea are la dispozitie 20 de zile pentru a emite o scrisoare de Certificare a Conformitatii sau de respingere a acesteia. - <u>Continuarea Conformitatii</u> se face, pe toata durata concesiunii, la intervale de 12 luni numai daca s-a realizat conformitatea initiala. Datele folosite pentru evaluarea continuarii conformitatii vor fi cele obtinute in perioada de 12 luni imediat urmatoare ultimei zile a perioadei de evaluare. Predarea raportului de catre Concesionar si emiterea scrisorii de catre Autoritate se fac respectand aceleasi perioade ca la Evaluarea Initiala. In conformitate cu clauza 18, din Actul Aditional nr.10 la Contractul de Concesiune, aprobat prin HCGMB 245/2013, *„Partile convin ca atat Concesionarul cat si Autoritatea de Reglementare Tehnica sa aiba la dispozitie perioade identice, de cate 20 de zile, pentru realizarea rapoartelor si concluziilor solicitate, astfel:* ***18.1**. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.2 Evaluarea Initiala a Conformitatii, „Concesionarul va prezenta Autoritatii de Reglementare Tehnica un „Raport Initial de Conformitate" cu cel putin 30 de zile inainte de Termenul Limita de Conformitate sau de Data Anterioara de Conformitate, adica in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare initiala."* ***18.2**. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.3 Evaluarea Continuarii Conformitatii, „La sfarsitul fiecarei perioade de evaluare, Concesionarul va prezenta un „Raport de Continuare a Conformitatii" Autoritatii de Reglementare Tehnica, in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare, iar Autoritatea de Reglementare Tehnica va stabili conformitatea sau*

	ne-conformitatea in termen de 20 de zile de la prezentarea raportului"
Masurare	**Concesionarul** inregistreaza si intocmeste rapoarte cu inregistrari ale facturilor emise cu detalii privind valoarea facturii si codul de client.
Monitorizare	**Concesionarul** inregistreaza facturile, corespunzatoare consumului de apa potabila, emise clientilor de catre Concesionar. Datele sunt stocate intr-o baza de date iar sistemul de facturare trebuie sa poata permite ca valoarea totala a facturilor emise pe baza citirii contoarelor si valoarea totala a facturilor sa fie rapid identificabile. **Autoritatea de Reglementare Tehnica** analizeaza rapoartele Concesionarului impreuna cu baza de date si verifica in principal „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, efectuand apoi evaluarea NS A8.
Excluderi Admisibile	Contractul de Concesiune nu prevede nici un fel de incident sau eveniment care ar putea fi incadrat drept Excludere Admisibila.
Nivel Standard Obiectiv (NSO)	**99 %** din valoarea facturilor emise clientilor vor avea la baza datele citirii contoarelor. Valoarea se compara cu fiecare valoare rezultata din perioada de evaluare.

(b) Modificari ale prevederilor initiale ale Contractului de Concesiune

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

HCGMB nr.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 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**:** **-** a respins valoarea propusa de ANB SC Apa Nova Bucuresti SA pentru Standardul de Baza (95,75 %) – motivand necomunicarea de catre SC Apa Nova Bucuresti SA, in termenul stabilit de Contractul de Concesiune, a informatiilor relevante cu privire la acest indicator. - a aprobat formula de calcul a valorii NSB pentru indicatorul A8 – Facturi emise pe baza contoarelor ca procent din totalul facturilor.
Nivel Standard de Baza (NSB) aprobat	**91,31% -** aprobat prin Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 11/29.05.2003

(2) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu A8 (2005 – 2013)

An	Conformitatea NS A8
2005	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 38 / 21.10.2005** privind aprobarea Scrisorii de Respingere a Conformitatii Nivelului de Serviciu A8 - Facturi emise pe baza contoarelor ca procent din totalul facturilor. In urma analizei informatiilor privind valorile facturilor emise si tipurile de EA continute in bazele de date transmise de SC Apa Nova Bucuresti SA, 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 SC Apa Nova Bucuresti SA (99,58%) si prevederea contractuala de 99%. ARBAC nu a luat in considerare valorile facturilor emise pe baza contoarelor comune mai multor blocuri de locuinta, amplasate la unele statii de hidrofor sau pe retelele publice stradale si nu pe bransamentele fiecarui client („retele telescopice" si „contoare comune") – incluse de SC Apa Nova Bucuresti SA 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) 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 In urma analizei informatiilor transmise de ANB SC Apa Nova Bucuresti SA 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 SC Apa Nova Bucuresti SA (99,65%) si prevederea contractuala de 99%. ARBAC nu a luat in considerare valorile facturilor emise pe baza contoarelor comune mai multor utilizatori, intrucat acestea nu se incadreaza in categoria EA prevazute la art.7 din HCGMB nr.69/2006, motiv pentru care au fost eliminate din categoria EA si din calculul NS.
2007	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 3/17.01.2007** privind aplicarea prevederilor clauzelor 28.9.3 si 28.2.2 (b) din Contractul de Concesiune a serviciilor publice de alimentare cu apa si de canalizare din Municipiul Bucuresti, pentru lipsa prezentarii rapoartelor de Evaluare Initiala a Conformitatii si constatarea lipsei remedierii de catre SC Apa Nova Bucuresti SA a Nivelului de Serviciu A8 – Facturi emise pe baza contoarelor ca procent din totalul facturilor;
2007	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 7/27.04.2007** privind aplicarea prevederilor clauzei 28.9.3 din Contractul de Concesiune a serviciilor publice de alimentare cu apa si de canalizare din Municipiul Bucuresti, pentru lipsa prezentarii raportului de Evaluare Initiala a Conformitatii de catre SC Apa Nova Bucuresti SA a Nivelului de Serviciu A8 – Facturi emise pe baza contoarelor ca procent din totalul facturilor;
2007	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 23/26.10.2007** privind aprobarea Scrisorii de Respingere a Conformitatii Initiale a Nivelului de Serviciu A8 – Facturi emise pe baza contoarelor ca procent din totalul facturilor In urma analizei informatiilor transmise de SC Apa Nova Bucuresti SA in cadrul Raportului

	privind Evaluarea Conformitatii Initiale a Nivelului de Serviciu A8, procentul de conformitate al Nivelului de Serviciu A8 evaluat de ARBAC in perioada de Evaluare Initiala a Conformitatii este de 92,2%, fata de valoarea ANB (99,76%) si prevederea contractuala de 99%. ARBAC a considerat ca facturile emise pentru clientii din aria „contoarelor comune" nu au fost intocmite pe baza citirii contoarelor de bransament, asa cum prevad normele legale, ci dupa contoare de retea a caror inregistrari nu pot fi folosite pentru facturare, deoarece acestea masoara in mod nediferentiat consumul comun mai multor utilizatori. Prevederile art. 7 din HCGMB nr.69/2006 nu se aplica in acest caz.
2008	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 21 / 23.10.2008** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu A8 – Facturi emise pe baza contoarelor ca procent din totalul facturilor Avand in vedere EA stabilite de art. 7 din HCGMB nr. 69/2006 si Decizia Expertului Tehnic, din 12.10.2008, privind solutionarea disputei dintre ARBAC si SC Apa Nova Bucuresti SA referitor la modalitatea de evaluare a NS A8, procentul de conformitate a Nivelului de Serviciu A8 evaluat de ARBAC a fost de 99,74% , fiind peste prevederea contractuala de 99%.
2009	**HCGMB nr. 55/2009** a aprobat masurile de punere in conformitate cu prevederile legislatiei serviciului de alimentare cu apa si de canalizare a bransamentelor care alimenteaza mai multi utilizatori, realizate inainte de data incheierii Contractului de Concesiune cu privire la furnizarea de servicii de alimentare cu apa si canalizare pentru Municipiul Bucuresti. Articolul 5 al Hotararii prevede ca *„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 Tinand cont de: - prevederile art. 7 din HCGMB nr. 69/2006 - prevederile art. 5 din HCGMB nr. 55 / 2009 - Decizia Expertului Tehnic, din 12.10.2008, privind solutionarea disputei dintre ARBAC si SC Apa Nova Bucuresti SA referitor la modalitatea de evaluare a NS A8 (prevederile referitoare la contoarele comune si specificatiile referitoare la frecventa citirii contoarelor la utilizatorii casnici procentul de conformitate a Nivelului de Serviciu A8 evaluat de ARBAC a fost de 99,63%, fiind peste valoarea prevazuta de Contractul de Concesiune de 99%.
2009	**HCGMB nr. 358/3.11.2009** a aprobat Actul 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 Tinand cont de: - prevederile art. 7 din HCGMB nr. 69/2006 - prevederile art. 5 din HCGMB nr. 55 / 2009 - Decizia Expertului Tehnic, din 12.10.2008, privind solutionarea disputei dintre ARBAC si SC Apa Nova Bucuresti SA referitor la modalitatea de evaluare a NS A8 (prevederile referitoare la contoarele comune si specificatiile referitoare la frecventa citirii contoarelor la utilizatorii casnici.

	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 Tinand cont de: - prevederile art. 7 din HCGMB nr. 69/2006 - prevederile art. 5 din HCGMB nr. 55 / 2009 - Decizia Expertului Tehnic, din 12.10.2008, privind solutionarea disputei dintre ARBAC si SC Apa Nova Bucuresti SA referitor la modalitatea de evaluare a NS A8 (prevederile referitoare la contoarele comune si specificatiile referitoare la frecventa citirii contoarelor la utilizatorii casnici. 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 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. Nivelul de Serviciu A8 a fost evaluat de AMRSP la un procent de **99,55%,** peste valoarea prevazuta de Contractul de Concesiune de 99%.
2013	**Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 27/25.10.2013** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu A8 – Facturi emise pe baza citirii contoarelor de bransament individuale sau comune mai multor clienti, ca procent din totalul facturilor Tinand cont de prevederile art. 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. Nivelul de Serviciu A8 a fost evaluat de AMRSP la un procent de **99,49%,** peste valoarea prevazuta de Contractul de Concesiune de 99%.

(3) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu A8

Pentru perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii (**28.09.2012 ÷ 27.09.2013)**, evaluarea AMRSP a tinut cont de urmatoarele: prevederile Contractului de Concesiune, 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.

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.

A. Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A8 pentru perioada 28.09.2012 ÷ 27.09.2013

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	**530.968.399,66 lei**
Valoarea facturilor emise pe baza citirii contoarelor	**527.258.803,44 lei**
Valoarea facturilor propuse de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. drept Excluderi Admisibile	**1.025.714,85 lei**
Nivel de Serviciu propus de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru perioada de evaluare	**99,49%**
Nivelul Standard Obiectiv (conform Contractului de Concesiune)	**99%**

Verificari si evaluare AMRSP

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) Facturile emise pe baza „*bransamentelor comune*" ce au fost identificate in baza de date, raman inca la categoria Excluderilor Admisibile pana la adoptarea unei noi hotarari a CGMB, care va aproba punerea in conformitate a bransamentelor ce deservesc respectivii utilizatori (respectand astfel prevederile HCGMB nr.55/2009).

Excluderi Admisibile

Contractul de Concesiune nu prevede pentru Nivelul de Serviciul A8 nici o referire privind Excluderile Admisibile. Insa in conformitate cu prevederile art.1.6 din Anexa A, Caietul de Sarcini a Contractului de Concesiune s-a analizat propunerea S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. privind excluderea din calculul de evaluare a unui singur tip de excludere pentru "bransamente comune" – cod A8 EA5.1.

Facturile emise pentru „bransamente comune" se incadreaza in prevederile art.2.(b) si art.5 din Hotararea CGMB nr.55/2009, prin care s-a stabilit ca pana la adoptarea unei noi Hotarari a CGMB, prin care bransamentele ce deservesc respectivii utilizatori vor fi puse in conformitate, valorile facturilor emise pentru clienti din aria „bransamentelor comune" vor fi incadrate in categoria Excluderilor Admisibile.

Pe baza acestor considerente s-au propus spre aprobare cele 1057 facturi emise a caror valoare insumeaza **1.025.714,85 lei.**

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

Evaluare AMRSP

Rezultatul evaluarii AMRSP, respectand prevederile HCGMB nr. 55/2009 referitoare la „bransamente comune", sunt urmatoarele:

$$NSA8 = \frac{\text{Valoarea facturilor emise pe baza citirii contoarelor}}{\text{Valoarea totala a facturilor emise - EA}} x100$$

$$NSA8 = \frac{527.258.803,44}{530.968.399,66 - 1.025.714,85} x100 = 99,49\%$$

Nivel de Serviciu realizat in perioada de Evaluare	**99,49%**
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.27/25.10.2013**.

B. Raport Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru anul 2013

Avand in vedere clauza 16.3 din Actul Aditional nr. 10 la Contractul de Concesiune (aprobat prin HCGMB nr. 245/26.09.2013) "*incepand cu anul 2013, perioada avuta in vedere pentru raportare va fi anul calendaristic, care va inlocui Anul Contractual. Astfel, Concesionarul va depune rapoarte scrise catre Autoritatea de Reglementare Tehnica si Concedent, in maximum 30 de zile dupa aprobarea de catre*

adunarea generala a actionarilor Concesionarului a situatiilor financiare anuale aferente exercitiului incheiat si a planului de afaceri si a bugetului de venituri si cheltuieli pentru exercitiul financiar in curs", evaluarea de catre AMRSP a informatiilor aferente anului calendaristic 2013 cu privire la **Nivelul de Serviciu A8 – Facturi emise pe baza citirii contoarelor de bransament individuale sau comune mai multor clienti, ca procent din totalul facturilor** (asa cum a fost facuta in precedentele Rapoarte la Capitolul B) va fi facuta dupa primirea *Raportului S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru anul 2013.*

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 Contractul de Concesiune - Partea a III-a Nivelele Serviciilor a Caietului de Sarcini - Nivelele de Serviciu pentru Canalizare, NS B1 - Calitatea apei efluentului este definit astfel:

NIVEL DE SERVICIU	**CALITATEA APEI EFLUENTULUI (la evacuarea din statia de epurare ape uzate)**
STANDARD(E) OBJECTIV	***TERMEN LIMITA PENTRU CONFORMITATE***
Epurare completa Realizarea Standardului Uniunii Europene conform descrierii din pagina urmatoare	5 ani dupa alocarea de catre Uniunea Europeana a unei subventii totale de capital sau a unor granturi pentru proiect iar aceste granturi reprezinta cel putin 75% din cheltuielile de investitii necesare atingerii standardului.Standardul este conditionat de indeplinirea

	prevederilor clauzei [20.2] din Contractul de Concesiune. Pana la sfarsitul anului 15 – Daca nu se aloca nici un fel de subventii sau granturi pentru proiect cu conditia aprobarii unei Ajustari Extraordinare a Tarifului in conformitate cu clauza [12.6] a Contractului de Concesiune.

NIVEL DE SERVICIU **Pag. 2**	**CALITATEA APEI EFLUENTULUI (la evacuarea din statia de epurare ape uzate)**
"Standardul (EU) Epurare Completa"	
a) CBO_5 (20^0C)	Concentratia maxima la deversare de 25 mg O_2/l fara nitrificare
b) CCO (metoda cu dicromat de potasiu)	Concentratia maxima la deversare de 125 mg O_2/l
c) Total solide in suspensie	Concentratia maxima la deversare de 35 mg/l
d) Fosfor total	Concentratia maxima la deversare de 1 mg P/l
e) Azot total	Concentratia maxima la deversare de 10 mg N/l
In mod suplimentar, Standardul European are prevederi pentru <u>reducerile procentuale minime</u> care trebuie realizate la statiile de epurare. Acestea nu corespund acestui Nivel de Serviciu si prin urmare nu vor face parte din acest Nivel de Serviciu.	
MASURAT PRIN: <u>Prelevare curenta de probe pentru Epurarea Completa</u> Probe mixte se vor preleva de 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: **i.** Probe mixte la 24 ore folosind un instrument de recoltare care poate asigura refrigerarea (pentru pastrarea probelor pe vreme calda); **ii.** O proba de 500 ml la fiecare 3 ore; **iii.** Cele 8 probe mixte pe perioada de 24 ore; **iv.** Proba mixta trimisa la analiza de laborator in aceeasi zi lucratoare.	

NIVEL DE SERVICIU **Pag. 3**	**CALITATEA APEI EFLUENTULUI (la evacuarea din statii de tratare ape uzate)**
MONITORIZAT PRIN 1) Un registru tinut de Concesionar, oferind: a) Un rezumat al tuturor testelor intreprinse (adica rezultatele): si b) detalii complete ale ' nereusitelor '. Informatiile trebuie prezentate anual Autoritatii de Reglementare Tehnica. 2) Standarde exprimate drept concentratii maxime la descarcare vor fi verificate pentru conformitate prin compararea rezultatelor analizelor probelor individuale cu standardele. 3) Standardele exprimate sub forma de medii anuale la descarcare vor fi verificate in ceea ce priveste conformitatea prin compararea valorilor medii anuale cu standardele. 4) Audituri aleatorii ale procedurilor analizelor de laborator si inregistrarilor efectuate de catre Autoritatii de Reglementare Tehnica. 5) Concesionarul va fi solicitat sa desfasoare o recoltare de probe intensiva daca exista "nereusite". (Referire la pagina urmatoare – Conformitate, pentru o definitie a unei "nereusite").	

NIVEL DE SERVICIU **Pag. 4**	**CALITATEA APEI EFLUENTULUI (la evacuarea din statia de epurare ape uzate)**
CONFORMITATE ▪ In ceea ce priveste Standardul UE privind Epurarea Completa, pentru parametrii a caror conformitate se evalueaza la concentratii maxime, se va considera ca efluentul este conform cu standardele in urmatoarele cazuri: 1) Daca nu vor exista mai mult de 25 "nereusite" pe an si 2) Daca nereusitele nu implica depasirea concentratiilor maxime cu mai mult de: - pentru CBO – 40% (adica o concentratie maxima de 35 mg/l); - pentru CCO – 20% (adica o concentratie maxima de 150 mg/l); - pentru total solide in suspensie – 40% (adica o concentratie maxima de 49 mg/l); In ceea ce priveste Standardul UE de Epurare Completa, pentru parametrii a caror conformitate este evaluata la media concentratiilor maxime anuale, se va considera ca efluentul respecta standardele daca media valorilor maxime anuale nu depaseste standardele in nici o situatie.	

NIVEL DE SERVICIU **Pag. 5**	**CALITATEA APEI EFLUENTULUI (la evacuarea din statia de tratare ape uzate)**

EXCLUDERI PERMISE

Acestea sunt nereusite rezultand din urmatoarele incidente:

- 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 (NTPA002)
- Un accident/avarie structural(a) la Caseta constituind un eveniment de forta majora, astfel incit sa influenteze cantitatea si calitatea apei uzate dincolo de nivelul de tratabilitate
- O nerespectare in asigurarea energiei din sursa majora externa a statiei de tratare;
- Ploi cu o abundenta exceptionala, dupa cum urmeaza:
- Orice debite de apa in instalatii ce depasesc 6 x Debitul de Vreme Uscata (DVU) pot fi deversate in emisar cu conditia trecerii printr-un gratar de 6 mm.

In cazul in care debitul de apa in instalatii este sub 3 DVU, se va asigura o capacitate de stocare suficienta a apei de ploaie pentru a putea accepta un debit de intrare de 6 ore. Precipitatiile care depasesc aceasta capacitate de stocare pot fi deversate in emisar cu conditia trecerii printr-un gratar de 6 mm. Apa de ploaie stocata va fi epurata cat de curand posibil pentru a atinge Standardele Obiectiv.

Standardele privind azotul vor fi suspendate atunci cand temperatura efluentului scade sub 10°C.

IN CAZ DE NECONFORMITATE

1) Concesionarul trebuie sa intreprinda actiuni imediate pentru a corecta nereusitele.

In mod aditional, va fi prezentat un Plan de Imbunatatire Autoritatii de Reglementare Tehnica si va fi implementat (vezi clauze generale pentru informatii in continuare in 6 luni de la "nereusita").

Imbunatatirile ulterioare se vor face in mod normal in interval de un an de la raportarea problemei.

2) Acolo unde emisarul si/sau albia si malurile, inclusiv flora si fauna sa si starea fizica, au fost afectate in sens negativ de efluentul necorespunzator in ce priveste nerespectarea concentratiile maxime la deversare, Concesionarul va fi raspunzator pentru realizarea tuturor lucrarilor necesare pentru a readuce lucrurile afectate la starea lor initiala.

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.
De asemenea, prin **Actul Aditional nr. 9 / 11.07.2011** Partile Contractului de Concesiune au convenit asupra urmatoarelor modificari/completari ale prevederilor Contractului de Concesiune - Partea a III-a Nivelele Serviciilor a Caietului de Sarcini cu privire la Nivelul de Serviciu "Calitatea apei efluentului" din cadrul Nivelelor de Serviciu pentru Canalizare:
- Tabelul de la pagina 1 a Nivelului de Serviciu se modifică şi va avea următorul conţinut:

NIVEL DE SERVICIU	**CALITATEA APEI EFLUENTULUI (la evacuarea din statia de epurare ape uzate)**
STANDARD(E) OBIECTIV	***TERMEN LIMITA PENTRU CONFORMITATE***
Epurare completa Realizarea Standardului Uniunii Europene conform descrierii din pagina urmatoare	**a)** Pentru SEAU Glina Faza 1 - pentru un debit de 5,0 m3/s - 31.12.2012 **b)** Pentru SEAU Glina Faza 2 - la data ce va fi prevăzută în Actul Adiţional la Contractul de Concesiune în baza căruia Concedentul va încredinţa Concesionarului operarea şi întreţinerea SEAU Glina Faza 2, după realizarea lucrărilor aferente Fazei 2 a proiectului de finalizare şi reabilitare a SEAU Glina
Epurare parţială (pâna la 10 m3/sec inclusiv)	Pentru SEAU Glina Faza 1 - trebuie sa asigure reducerile încărcărilor prevăzute pentru epurare parţială conform tabelului de mai jos

- După tabelul de la pagina 2 a Nivelului de Serviciu se adaugă un nou tabel (pag.2 bis) care va avea următorul continut:

NIVEL DE SERVICIU CALITATEA APEI EFLUENTULUI (la evacuarea din SEAU Glina Faza 1 (pag.2 bis)	
Epurare Partiala	Reducere incarcari in kg/zi
a) CBO_5 (20^0C)	58.147
b) CCO (metoda cu dicromat de potasiu)	106.877
c) Total solide in suspensie	120.960
d) Fosfor total	1.754
e) Azot total	6.878
MASURAT PRIN:	
Prelevare curenta de probe pentru Epurarea Partiala	
Probe medii zilnice rezultate din 24 de esantioane recoltate orar se vor preleva din punctul de descarcare al SEAU Glina Faza 1. Rezultatele masuratorilor se vor multiplica cu debitul mediu zilnic epurat partial	

- Prevederile cu privire la "Monitorizare" din tabelul de la pagina 3 a Nivelului de Serviciu se vor aplica atât pentru Epurarea completă cât şi pentru Epurarea parţială
- "Excluderile Permise" din tabelul de la pagina 5 a Nivelului de Serviciu se vor aplica atât pentru Epurarea completă cât şi pentru Epurarea parţială, şi se modifică/completează după cum urmează:

-	Tinând seama de prevederile Directivei 91/271/CEE, ultimul paragraf se modifică şi va avea conţinutul următor: *"Standardele privind azotul vor fi suspendate atunci cand temperatura efluentului scade sub 12^oC"*
-	După ultimul paragraf, astfel cum a fost modificat conform clauzei de mai sus, se adaugă următoarele:

	- "Neconformităţile SEAU Glina Faza 1 menţionate în anexele la Certificatele de Preluare şi/sau în Procesele verbale de Recepţie, precum şi neconformităţile notificate Constructorului în Perioada de Garanţie, până la remedierea acestora *- Condiţiile de funcţionare a Casetei, până la finalizarea Măsurilor Urgente (Deblocarea si Decolmatarea Casetei) conform prevederilor Actului Adiţional nr. 7 la Contractul de Concesiune, inclusiv modificările calităţii influentului SEAU Glina Faza 1 datorate intervenţiilor asupra Casetei pentru realizarea Măsurilor Urgente* *- Infiltratiile în Casetă până la finalizarea Lucrărilor de Remediere, astfel cum sunt definite în Actul Adiţional nr. 7 la Contractul de Concesiune* *- Absenţa din SEAU Glina Faza 1 a unor lucrări/echipamente neprevăzute în proiectul SEAU Glina Faza 1 dar devenite necesare pentru buna funcţionare a acesteia"*

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.

(v) 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 si S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. au considerat ca nu dispun de un cadru realist pe baza caruia sa evalueze realizarea NS.
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*

(vi) prin **Actul Aditional nr. 10 / 22.11.2013 (aprobat prin HCGMB nr. 245 / 26.09.2013),** Partile au convenit asupra insusirii concluziilor si recomandarilor continute de Raportul expertului Tehnic si au decis urmatoarele:
- modificarea denumirii Nivelului de Serviciu B1 din „Calitatea Apei Efluentului" (la evacuarea din statia de epurare ape uzate) in „Calitatea Apei Epurate" conform clauzei 19.
- NS B1 se va masura la SEAU Glina in doua etape, tinand cont de abordarea pe faze a lucrarilor privind reabilitarea acesteia, dupa cum urmeaza:

-	Monitorizarea performantei corespunzatoare SEAU Glina Faza I
-	Monitorizarea performantei corespunzatoare SEAU Glina dupa inchiderea proiectului de reabilitare si finalizare a statiei(Proiectul SEAU Glina Faza II)

- Tabelul de la Pagina 1 a Nivelului de Serviciu B1 se modifică şi va avea următorul conţinut:

NIVEL DE SERVICIU	**CALITATEA APEI EPURATE**
STANDARDE OBIECTIVE	***TERMEN LIMITA PENTRU CONFORMITATE***
1. Epurare completă Realizarea Standardului Uniunii Europene conform descrierii din pagina următoare (pag.2)	**c)** Pentru SEAU Glina Faza I - pentru un debit mediu (media pentru perioada de monitorizare) de 5 m3/s, începând de la data de 1 noiembrie 2013 **d)** Pentru SEAU Glina Faza II - începând cu data ce va fi prevăzută în Actul Adiţional la Contractul de Concesiune în baza căruia Concedentul va încredinţa Concesionarului operarea şi întreţinerea SEAU Glina Faza II, după realizarea lucrărilor aferente Fazei II a proiectului de finalizare şi reabilitare a SEAU Glina
2. Epurare parţială Pentru un debit maxim de 10 m3/s, la un nivel maxim al încărcării la deversare conform tabelului de mai jos (pagina 2 bis)	Numai pentru SEAU Glina Faza I începând cu data de 1 noiembrie 2013

- Tabelul de la Pagina 2 a Nivelului de Serviciu B1 se modifică şi va avea următorul conţinut:

NIVEL DE SERVICIU	**CALITATEA APEI EPURATE Pagina 2**
"Standardul (EU) Epurare Completa"(pentru SEAU Glina Faza I – pentru un debit mediu de 5m3/s)	
a) CBO_5 (20^0C)	Concentraţia maximă la deversare de 25 mg O_2/l fără nitrificare
b) CCO (metoda cu dicromat de potasiu)	Concentraţia maximă la deversare de 125 mg O_2/l
c) Total solide in suspensie	Concentraţia maximă la deversare de 35 mg/l
d) Fosfor total	Concentraţia medie* la deversare de 1 mg P/l
e) Azot total	Concentraţia medie* la deversare de 10 mg N/l * media concentraţiilor din perioada de monitorizare
În mod suplimentar, Standardul European are prevederi pentru reducerile procentuale minime care trebuie realizate la staţiile de epurare. Acestea nu corespund acestui Nivel de Serviciu şi prin urmare nu vor face parte din acest Nivel de Serviciu.	
MĂSURAT PRIN: Debitul se determină la intrarea în treapta biologică iar calitatea la ieşirea din treapta biologică. Măsurarea calităţii se va realiza prin prelevare curentă de probe. Probe mixte se vor preleva de pe amplasamente adecvate în punctele relevante ale proceselor tehnologice desfăşurate în SEAU GLINA, pentru a se putea face comparaţii. Calitatea apei epurate va fi măsurată prin prelevare de probe cel puţin timp de o săptămână, o dată la 4 săptămâni (primele 8 zile ale fiecărei luni, timp de 12 luni), conform următorului regim: - probe compozite la 24 ore, constituite din 8 probe de 500 ml recoltate la fiecare 3 ore sau din probe cu reprezentativitate cel puţin echivalentă, recoltate în cantităţi mai mici dar cu frecvenţă mai mare - proba compozită va fi transmisă la analiza de laborator în aceeaşi zi lucrătoare	

- Tabelul de la Pagina 2 bis a Nivelului de Serviciu B1 se modifică şi va avea următorul conţinut:

NIVEL DE SERVICIU	**CALITATEA APEI EPURATE Pagina 2 bis**		
Epurare Parţială Pentru un debit de până la 10 m3/s, la un nivel maxim al încărcării la deversare conform celor de mai jos:			
Parametru	**Concentraţia de referinţă la intrarea în SEAU**	**Încărcarea de referinţă la intrarea în SEAU**	**Încărcarea maximă la deversarea din SEAU, după treptele primară şi biologică (descărcarea în Dâmboviţa)**
	(mg/l)	*(kg/zi)*	*(kg/zi)*

CBO5 (20^0C)	120	103.680	45.533
CCO (metoda cu dicromat de potasiu)	280	241.920	135.043
Total solide în suspensie	210	181.440	60.480
Azot total	24	20.736	13.859
Fosfor total	4.4	3.802	2.048

MĂSURAT PRIN
Debitul se determină la intrarea în treapta primară iar încărcarea la deversarea din SEAU Glina în râul Dâmboviţa, în funcţie de debit şi concentraţii.
Măsurarea încărcării se va realiza prin prelevare curentă de probe.
Probe mixte se vor preleva de pe amplasamente adecvate în punctele relevante ale proceselor tehnologice desfăşurate în SEAU Glina, pentru a se putea face comparaţii.
Calitatea apei epurate va fi măsurată prin prelevare de probe cel puţin timp de o săptămână, o dată la 4 săptămâni (primele 8 zile ale fiecărei luni, timp de 12 luni), conform următorului regim:
- probe compozite la 24 ore, constituite din 8 probe de 500 ml recoltate la fiecare 3 ore sau din probe cu reprezentativitate cel puţin echivalentă, recoltate în cantităţi mai mici dar cu frecvenţă mai mare
- proba compozită va fi transmisă la analiza de laborator în aceeaşi zi lucrătoare

- Tabelul de la Pagina 3 a Nivelului de Serviciu B1 se modifică şi va avea următorul conţinut:

NIVEL DE SERVICIU	**CALITATEA APEI EPURATE Pagina 3**

MONITORIZAT PRIN (Epurare Completă şi Epurare Parţială)
Concesionarul va ţine un registru actualizat care să ofere:
a) Un rezumat al tuturor testelor întreprinse (adică rezultatele),şi
b) detalii complete ale "nereuşitelor".
Standarde exprimate sub formă de concentraţii maxime la ieşirea din treapta biologică vor fi verificate pentru conformitate prin compararea cu rezultatele analizelor probelor individuale.
Standardele exprimate sub formă de concentraţii medii la ieşirea din treapta biologică vor fi verificate pentru conformitate prin compararea cu valorile medii ale analizelor probelor individuale.
Standarde exprimate sub formă de încărcare maximă la deversarea din SEAU Glina vor fi verificate pentru conformitate prin compararea cu valorile obţinute la deversarea din SEAU Glina în râul Dâmboviţa.
Autoritatea de Reglementare Tehnică va putea efectua audituri aleatorii ale procedurilor analizelor de laborator şi înregistrărilor.
Concesionarul va putea fi solicitat să desfăşoare o recoltare de probe intensivă dacă există "nereuşite" într-un număr ce poate afecta conformitatea (definiţia unei "nereuşite" este prezentată mai jos).

- Tabelul de la Pagina 4 a Nivelului de Serviciu B1 se modifică şi va avea următorul conţinut:

NIVEL DE SERVICIU	**CALITATEA APEI EPURATE Pagina 4**

CONFORMITATE

1) Se consideră că Standardul Obiectiv pentru Epurare Completă este respectat dacă:
- pentru fiecare din parametrii de mai jos:
  - CBO_5,
  - CCO, şi
  - Suspensii solide,

nu vor exista mai mult de 25 "nereuşite" pe an (adică 12 luni x 8 zile = 96 de zile), , conform regimurilor de prelevare precizate mai sus, iar nereuşitele nu implică depăşirea concentraţiilor maxime cu mai mult de:
- 40% pentru CBO_5 (adică o concentraţie maximă de 35 mg/l);
- 20% pentru CCO (adică o concentraţie maximă de 150 mg/l);
- 40% pentru solide în suspensie (adică o concentraţie maximă de 49 mg/l).

- pentru fiecare din parametrii de mai jos:
  - Fosfor total, şi
  - Azot total,

media concentraţiilor probelor prelevate conform regimurilor de prelevare precizate mai sus, nu va depăşi în nicio situaţie valorile standard.
- debitul mediu de apă intrat în etapa biologică este de 5 mc/s (432 000 mc/zi) ±10%.

2) Se consideră că Standardul Obiectiv pentru Epurare Parţială este respectat dacă:
- nu vor exista mai mult de 25 "nereuşite" pe an (adică 12 luni x 8 zile = 96 de zile), conform regimurilor de prelevare precizate mai sus, iar nereuşitele nu implică depăşirea încărcărilor specificate în tabelul de la pagina 2bis

- Tabelul de la Pagina 5 a Nivelului de Serviciu B1 se modifică şi va avea următorul conţinut:

NIVEL DE SERVICIU	**CALITATEA APEI EPURATE Pagina 5**
EXCLUDERI PERMISE Se vor exclude din evaluarea Nivelului de Serviciu, atât pentru Epurarea Completă cât şi pentru Epurarea Parţială, nereuşitele rezultând din următoarele incidente: Un incident de poluare industrială care determină ca staţia de epurare a apelor uzate să nu fie capabilă să lucreze eficient. Concesionarul va explica Autorităţii de Reglementare Tehnică de ce consideră că nereuşita s-a datorat acelui incident, cu condiţia ca Autoritatea de Reglementare Tehnică să considere întotdeauna valid un incident provocat de descărcări industriale care nu sunt conforme cu normele româneşti referitoare la descărcări industriale în sistemul de canalizare (NTPA002), Un accident/avarie structural(ă) la Casetă constituind un eveniment de forţă majoră, astfel încât să influenţeze cantitatea şi calitatea apei uzate dincolo de nivelul de tratabilitate, O nerespectare în asigurarea energiei din sursa majoră externă a staţiei de epurare; Standardele privind azotul vor fi suspendate atunci când temperatura apei scade sub 12°C (conform Directivei 91/271/CEE privind tratarea apelor urbane reziduale). Modificarea concentraţiilor influentului care, în comparaţie cu cele proiectate iniţial, depăşesc capacităţile instalaţiilor tehnologice de a îndepărta poluanţii. Concesionarul trebuie să demonstreze prin rapoarte periodice (trimestriale) că operează staţia astfel încât îndepărtarea poluanţilor este optimizată pentru a atinge capacitatea maximă a acesteia. Lucrări şi/sau teste la SEAU Glina Faza II care afectează funcţionarea şi performanţa SEAU Glina Faza I. Standardul pentru debitul hidraulic care intră în SEAU Glina Faza I este limitat la cea mai mică valoare a debitului tranzitat prin Casetă sau debitul maxim posibil a fi pompat de staţia de pompare combinat cu debitul din Bazinele de Apă Pluvială. Activitatea staţiei de pompare a influentului poate fi suspendată atunci când este necesară efectuarea unor lucrări în Casetă cu avizul Autorităţii de Reglementare Tehnică iar acestea ar putea produce un efect extraordinar asupra încărcărilor de poluanţi. Activitatea staţiei de pompare a influentului poate fi suspendată în cazul în care este necesară spălarea Casetei, conform Regulamentului de operare a Casetei avizat de Autoritatea de Reglementare Tehnică, şi există aprobarea ANAR. Activitatea staţiei de pompare a influentului poate fi suspendată în cazul în care sunt detectate poluări accidentale în amonte de staţie, ce nu au putut fi prevenite prin aplicarea Planului de măsuri prevăzut la clauza 12.3 din Actul Adiţional nr.10 la Contractul de Concesiune ÎN CAZ DE NECONFORMITATE Concesionarul trebuie să întreprindă acţiuni imediate pentru a corecta nereuşitele. Suplimentar, va fi prezentat Autorităţii de Reglementare Tehnică, la solicitarea acesteia, un Plan de Îmbunătăţire ce va fi implementat în 6 luni de la neconformitate. Îmbunătăţirile ulterioare se vor face, de regula, în interval de un an de la raportarea problemei. Concesionarul are obligaţia să alerteze imediat Administraţia Naţională "Apele Romane" şi folosinţele de apă din aval care ar putea fi afectate în cazul provocării unei poluări accidentale şi va răspunde de consecinţele poluării conform prevederilor legale în vigoare.	

- Prin **Decizia nr. 38/ 27.11.2013**, Consiliul Executiv al AMRSP a aprobat „ punctele de masura pentru monitorizarea Nivelului de Serviciu B1-Calitatea apei epurate, a codificarii Excluderilor Admisibile aferente Nivelului de Serviciu B1-Calitatea apei epurate, aprobate prin Actul Aditional nr.10/ la Contractul de Concesiune, a formatului bazei de date si a tabelului rezumativ pentru monitorizarea si evaluarea Nivelului de Serviciu B1-Calitatea apei epurate- *calitate*, a formatului bazei de date si a tabelului rezumativ pentru monitorizarea si evaluarea Nivelului de Serviciu B1 - Calitatea apei epurate- *debit"*

- Prin **Decizia nr. 13 / 14.05.2014**, Consiliul Executiv al AMRSP a aprobat *Excluderile Admisibile suplimentare de tip B1-EA14 - Activitati de mentenenta, lucrari si/sau teste planificate in statia de epurare care afecteaza functionarea si performanta SEAU sau care determina oprirea procesului tehnologic pentru max 8 ore si B1-EA15 - O avarie pe fluxul tehnologic al statiei de epurare (de natura hidraulica sau electrica) care determina limitarea functionarii unor obiecte tehnologice critice cu afectarea nivelului de serviciu, aferente Nivelului de Serviciu B1-Calitatea apei epurate*

II. MONITORIZAREA SI EVALUAREA NIVELULUI DE SERVICIU B1

(1) Nivel Standard de Baza:

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

(2) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu B1

An	Conformitatea NS B1
2013	**Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 38/27.11.2013 -** Privind aprobarea „ punctelor de masura pentru monitorizarea Nivelului de Serviciu B1-Calitatea apei epurate, a codificarii Excluderilor Admisibile aferente Nivelului de Serviciu B1-Calitatea apei epurate, aprobate prin Actul Aditional nr.10/ la Contractul de Concesiune, a formatului bazei de date si a tabelului rezumativ pentru monitorizarea si evaluarea Nivelului de Serviciu B1-Calitatea apei epurate- *calitate*, a formatului bazei de date si a tabelului rezumativ pentru monitorizarea si evaluarea Nivelului de Serviciu B1 - Calitatea apei epurate- *debit"* **Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 13 / 14.05.2014 -** Privind aprobarea Excluderilor Admisibile suplimentare de tip B1-EA14 - *Activitati de mentenenta, lucrari si/sau teste planificate in statia de epurare care afecteaza functionarea si performanta SEAU sau care determina oprirea procesului tehnologic pentru max 8 ore* si B1-EA15 - *O avarie pe fluxul tehnologic al statiei de epurare (de natura hidraulica sau electrica)care determina limitarea functionarii unor obiecte tehnologice critice cu afectarea nivelului de serviciu*, aferente Nivelului de Serviciu B1-Calitatea apei epurate si a codificarii Excluderilor Admisibile Suplimentare, conform adreselor S.C.Apa Nova Bucuresti nr. 14053702 / 12.03.2014 si nr. 14065599/ 23.04.2014

(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**.

In raportul tehnic prezentat de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru perioada noiembrie 2013 - ianuarie 2014, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. precizeaza faptul ca a obtinut un grad de realizare a obiectivului de epurare partiala de **93,8%** in linia principala si bazinele storm si respectiv **98,6 %** epurare completa in treapta biologica.

Nivelul de Serviciu B2 - Acoperire canal - *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. "Capacitate adecvata" - conducta sa aiba dimensiunile si starea adecvata si sa fie deservita de o retea care sa aiba dimensiunea si starea care sa-i permita transportul apei menajere de la toate gospodariile de pe sau din apropierea strazii la parametrii ceruti, conform Contractului de Concesiune. "Strada" - orice drum, cale, bulevard sau artera de circulatie de orice tip care se afla pe domeniul public, are un cod postal si este mentionata pe hartile oficiale ale Municipalitatii valabile la Data Licitatiei. "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. $NSB2 = \frac{\text{Lungimea totala a strazilor care realiz. conf. la sf. anului}}{\text{Lungimea totala a strazilor la data licitatiei - L totala EA}} x100$
Termen limita de conformitate	Termenul Limita de Conformitate este anul 10 de concesiune (17.11.2010). Datorita aparitiei Evenimentului de Forta Majora, constand in incalcarea de catre RADET a angajamentelor contractuale fata de concesionar, Termenul Limita de Conformitate a fost decalat cu Perioada Serviciilor Pierdute (593 zile incepand de la data de 17.11.2010) pana la data de 30.06.2012. In conformitate cu prevederile Contractului de Concesiune, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. 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.
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 continua ce se termina cu 75 de zile inainte de TLC (Perioada de Evaluare Initiala). - Pe baza datelor inregistrate, Concesionarul va trebui sa prezinte Autoritatii de Reglementare Tehnica cu cel putin 40 de zile inainte de TLC raportul de Evaluare Initiala. Autoritatea are la dispozitie 20 de zile pentru a emite o scrisoare de Certificare a Conformitatii sau de respingere a acesteia.
Masurare	Raportul dintre lungimea strazilor echipate cu retele de canalizare si lungimea totala a strazilor de la Data licitatiei.
Monitorizare	**-Concesionarul** intocmeste registrele bazelor de date, cuprinzand lista strazilor la data licitatiei si toate informatiile la zi privind extinderile realizate, impreuna cu toate documentele, proiectele, planurile, procesele

	verbale si alte inregistrari ale investitiilor facute. - Tabelele rezumative trebuie sa includa lungimea totala a strazilor conforme la inceputul anului, proportia lungimii strazilor conforme la inceputul anului, lungimea totala a strazilor care realizeaza conformitatea in timpul anului, lungimea totala a strazilor care realizeaza conformitatea la sfarsitul anului si lungimea anticipata a strazilor care urmeaza sa realizeze conformitatea in anul urmator. - Inregistrarile din baza de date se tin de catre concesionar in conformitate cu formatul aprobat prin Decizia Consiliului Executiv al ARBAC 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.17/2004. **-Autoritatea de Reglementare Tehnica** analizeaza rapoartele Concesionarului si verifica inregistrarile din baza de date Informatiile sunt stocate, cumulate si transmise anual Autoritatii de Reglementare Tehnica, dar pe masura ce sunt inregistrate sunt verificate periodic prin sondaj de catre aceasta.
Excluderi Admisibile	Contractul de Concesiune prevede urmatoarele tipuri de Excluderi Admisibile: - strazi la care lipsesc angajamente ferme de racordare la peste 50% din gospodarile existente pe acea strada, sau - strazi nepavate.
Nivel Standard Obiectiv (NSO)	**100%** din strazile existente la Data Licitatiei vor avea conducte de canalizare de capacitate adecvata.

II. MONITORIZAREA SI EVALUAREA NIVELULUI DE SERVICIU B2

(1) Nivel Standard de Baza:

Nivel Standard de Baza (NSB)	**-Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 8/24.10.2002** a aprobat: **-91,2%** pentru Nivelul Standardului de Baza al indicatorului B2 (Acoperire canalizare), reprezentand raportul dintre lungimea strazilor echipate cu retele de canalizare si lungimea totala a strazilor de la Data licitatiei; **- Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 20/14.09.2006** a aprobat: - **83%** pentru noua valoare pentru Nivelul Standardului de Baza al indicatorului B2 (Acoperire canalizare), reprezentand raportul dintre lungimea strazilor echipate cu retele de canalizare 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 Conformitatea realizata a fost de **100 %.**

Modificari ale Contractului de Concesiune care vizeaza Nivelele de Servicii A4 - Acoperire Apa si B2-Acoperire Canal

Evolutia politicilor de dezvoltare a orasului Bucuresti realizata de autoritatile locale a antrenat un ritm accelerat de dezvoltare urbanistica a orasului in perioada 2000-2009, ceea ce a condus la necesitatea dezvoltarii infrastructurii in acelasi ritm, astfel incat Concedentul si sectoarele Municipiului Bucuresti au realizat extinderi ale retelelor de alimentare cu apa si canalizare si in afara cadrului impus de Contractul de Concesiune. Prin urmare, Nivelele de Servicii A4- Acoperire Apa si B2-Acoperire Canal au ramas neadaptate dezvoltarii urbanistice a Municipiului Bucuresti, fapt care a fost remarcat si de Comisia de Experti Internationali, in raportul sau din ianuari 2009, acesta recomandand Partilor Contractului de Concesiune *"sa convina asupra unei dezvoltari logice a serviciilor, in conformitate cu necesitatile clientului"*.

(a) Actul Aditional nr. 6 la Contractul de Concesiune aprobat prin HCGMB nr. 358/2009

In vederea adaptarii programului de extindere a retelelor de alimentare cu apa si de canalizare realizat de Concesionar la necesitatile de dezvoltare urbanistica ale Concedentului, CGMB a aprobat prin HCGMB nr. 358/2009 Actul Aditional nr. 6 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 denumit "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 S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a facut demersurile pentru realizarea documentatiilor tehnice si obtinerea autorizatiilor necesare pentru inceperea lucrarilor.

(b) Actul Aditional nr. 8 la Contractul de Concesiune aprobat prin HCGMB nr. 122/2011

Pentru demararea cat mai rapida a Programului Bucur si avand in vedere importanta acestuia pentru concedent si locuitorii Capitalei, Concesionarul a fost de acord ca Evaluarea Conformitatii Initiale a NS A4 si NS B2 sa se realizeze 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 demara imediat dupa Certificarea Conformitatii NS A4 si NSB2 de catre AMRSP.

Potrivit prevederilor Actului Aditional nr. 8/2011 la Contractul de Concesiune, care tine cont de Procesul verbal de mediere semnat de Concesionar, AMRSP si de Expertul Tehnic la data de 04.11.2010 (Anexa nr. 1 la Actul Aditional nr. 8/2011), Concesionarul trebuie, de asemenea, sa compenseze Concedentul cu "Lucrari suplimentare" in valoare de ***6,7 milioane euro,*** *reprezentand valoarea extinderilor care intrau in obligatiile S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru anul 2010 si care nu au fost finantate de Concesionar, 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.*

(c) Actul Aditional nr. 10 la Contractul de Concesiune aprobat prin HCGMB nr. 245/2013

Avand in vedere necesitatea adaptarii cat mai rapide a obligatiilor Concesionarului la necesitatile actuale si de perspectiva ale Municipiului Bucuresti, prin Protocolul din data de 27.05.2013 privind implementarea unor masuri solicitate de municipalitate, Concedentul a solicitat Concesionarului, care a acceptat, asumarea unor obligatii suplimentare fata de cele ce ii revin conform Contractului de Concesiune. Astfel, Partile au convenit extinderea, incepand cu anul 2013, a obiectului Programului Bucur cu lucrari aferente si/sau in legatura cu Sistemul de Alimentare cu Apa si de Canalizare si cu protectia acestuia, care nu au fost cuprinse in obligatiile Concesionarului asumate prin Contractul de Concesiune.

In Protocolul pentru aplicarea clauzei 3.2. din Actul Aditional nr. 10 la Contractul de Concesiune, semnat de Partile Contractului, Concesionarul confirma ca a demarat lucrarile solicitate de Concedent in zonele Magurele si Petricani si ca va face toate eforturile pentru finalizarea acestora pana la mijlocul anului 2014.

A. Monitorizarea si Evaluarea Programelor „Bucur" si „Lucrari suplimentare"

(a) Programul "Bucur" - Extinderi de retele de alimentare cu apa si de canalizare

Pana in prezent in cadrul Programului "Bucur" au fost realizate urmatoarele:

100 de strazi echipate cu retele de alimentare cu apa sau de canalizare, din care	
-	**36 km** de retele publice de alimentare cu apa
-	**50 de km** de retele publice de canalizare

De asemenea se afla in lucru un numar de 50 de strazi ce vor fi echipate cu retele de alimentare cu apa si de canalizare.
In primii 2 ani ai Programului Bucur, SC Apa Nova Bucuresti SA a investit **84 milioane de lei,** din totalul de 200 milioane de lei alocati acestui program.

(b) Programul "Lucrari suplimentare"
Lucrarile suplimentare realizate pana in prezent sunt urmatoarele:

Perioada 2011-2013	Retea apa [ml]	Retea canalizare [ml]	Valoare investitie [lei]	Valoare investitie [euro]
Centrul istoric	780	940	4.011.907,07	901.552,15
Buzesti-Berzei	1500		1.664.118,39	373.959,19
Intregiri bransamente si racorduri			1.851.059,91	415.968,52
TOTAL	**2280**	**940**	**7.527.085,37**	**1.691.479,86**

B. Raport Anual S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru anul 2013
Avand in vedere clauza 16.3 din Actul Aditional nr. 10 la Contractul de Concesiune (aprobat prin HCGMB nr. 245/26.09.2013) "*incepand cu anul 2013, perioada avuta in vedere pentru raportare va fi anul calendaristic, care va inlocui Anul Contractual. Astfel, Concesionarul va depune rapoarte scrise catre Autoritatea de Reglementare Tehnica si Concedent, in maximum 30 de zile dupa aprobarea de catre adunarea generala a actionarilor Concesionarului a situatiilor financiare anuale aferente exercitiului incheiat si a planului de afaceri si a bugetului de venituri si cheltuieli pentru exercitiul financiar in curs*", evaluarea de catre AMRSP a informatiilor aferente anului calendaristic 2013 cu privire la **Programele Bucur** si **Lucrari Suplimentare** (asa cum a fost facuta in precedentele Rapoarte la Capitolul B) va fi facuta dupa primirea *Raportului S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru anul 2013.*

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

I. PREVEDERI CONTRACTUALE

Definitie	Timpul intre notificarea infundarii unei guri de scurgere si golirea acesteia
Formula de calcul	raportul dintre numarul de cazuri notificate si rezolvate in intervalele de timp specificate in Contractul de Concesiune si numarul total de cazuri notificate ca infundari guri de scurgere
Termen limita de conformitate	Termenul Limita de Conformitate pentru EIC: *anul 2 de concesiune (17.11.2002)* Termenul Limita de Conformitate pentru Evaluarea Continuarii Conformitatii: *24.01 a fiecarui an.*
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. - 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 In conformitate cu clauza 18, din Actul Aditional nr.10 la Contractul de Concesiune, aprobat prin HCGMB 245/2013, *„Partile convin ca atat Concesionarul cat si Autoritatea de Reglementare Tehnica sa aiba la dispozitie perioade identice, de cate 20 de zile, pentru realizarea rapoartelor si concluziilor solicitate, astfel:* ***18.1**. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.2 Evaluarea Initiala a Conformitatii, „Concesionarul va prezenta Autoritatii de Reglementare Tehnica un „Raport Initial de Conformitate" cu cel putin 30 de zile inainte de Termenul Limita de Conformitate sau de Data Anterioara de Conformitate, adica in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare initiala."* ***18.2**. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.3 Evaluarea Continuarii Conformitatii, „La sfarsitul fiecarei perioade de evaluare, Concesionarul va prezenta un „Raport de Continuare a Conformitatii" Autoritatii de Reglementare Tehnica, in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare, iar Autoritatea de Reglementare Tehnica va stabili conformitatea sau ne-conformitatea in termen de 20 de zile de la prezentarea raportului*"
Masurare	reclamatii de la clienti, scrise sau telefonice, un registru al tuturor incidentelor referitoare la gurile de scurgere
Monitorizare	Autoritatea de Reglementare Tehnica analizeaza rapoartele SC Apa Nova Bucuresti SA si verifica acuratetea inregistrarii informatiilor din registrele bazelor de date ale SC Apa Nova Bucuresti SA privind toate cazurile notificate ca guri de scurgere infundate, precum si tabelele rezumative pentru fiecare an de raportare
Excluderi Admisibile	Contractul de Concesiune prevede urmatoarele tipuri de Excluderi

	Admisibile: Infundarile care apar datorita : - Cantitatii excesive de pietris, etc. care intra in gura de scurgere datorita lucrarilor de constructii adiacente, caz in care antreprenorul raspunzator pentru constructie trebuie sa mentina gura de scurgere libera si in buna stare; - Zapada care blocheaza gura de scurgere; - Precipitatiile cu o frecventa de revenire de o data la 2 ani sau mai rare pot determina ca gurile de scurgere stradale si canalele sa fie incapabile de a face fata debitului de ploaie. In astfel de imprejurari pot fi raportate multe guri de scurgere infundate si inundari cu apa murdara ale gospodariilor. Trebuie acordata prioritate cazurilor de inundare a gospodariilor iar standardul referitor la gurile de scurgere infundate poate fi „relaxat" pana la „o curatire in cadrul a 48 de ore". Concesionarul va avea obligatia de a demonstra ca respectivele precipitatii se incadreaza in criteriile cerute; - Necuratarea de catre alti factori a drumurilor la standarde rezonabile; - Supraincarcarea cu nisip a drumurilor in timpul iernii. ARBAC a reglementat prin Decizia Consiliului Executiv nr. 23/25.07.2005 modul general de identificare, inregistrare, calculare, raportare, verificare si aprobare a Excluderilor Admisibile
Nivel Standard Obiectiv (NSO)	- inlaturarea infundarii in 24 de ore de cand a fost raportata, in cel putin 75% din incidente; - inlaturarea infundarii in 96 de ore de cand a fost raportata, in cel putin 98% din incidente

II. MONITORIZAREA SI EVALUAREA NIVELULUI DE SERVICIU B3

(1) Nivel Standard de Baza:

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

(2) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu B3 (2002 – 2013)

An	Conformitatea NS B3
2002	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 10/28.10.2002** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelelor de Servicii aferente indicatorului A6 si de Respingere a Conformitatii Nivelelor de Servicii aferente indicatorilor B3 si B4.3 Consiliul Executiv al ARBAC a decis Respingerea Conformitatii indicatorului **B3** (Timpul intre notificarea infundarii unei guri de scurgere si golirea acesteia), in principal datorita lipsei datelor suficiente pentru o evaluare corecta a acestui indicator, solicitand Concesionarului prezentarea unui Plan de Imbunatatire, conform prevederilor Contractului de Concesiune, Anexa A, Caiet de Sarcini, Partea a III-a – Nivelele Serviciilor, clauza 1.4., care va trebui sa cuprinda: *- Completarea Registrului R3 cu numele persoanei care reclama problema;* *- Completarea Registrului R3 cu numele persoanei care efectueaza inregistrarea;* *- Completarea rubricilor privind excluderile acceptabile;* *- Punerea la Dispozitia ARBAC a Planului Operativ Anual de Curatare a Gurilor de Scurgere, in vederea confruntarii acestuia cu cazurile de autosesizare;* *- Baza de date referitoare la indicatorul B3 pe suport informatic.*
2003	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 1/3.01.2003** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelelor de Servicii aferente indicatorului B3 - Timpul intre

	notificarea infundarii unei guri de scurgere si golirea acesteia Consiliul Executiv al ARBAC a aprobat Certificarea Conformitatii Nivelelor de Servicii aferente indicatorului B3 – Timpul intre notificarea infundarii unei guri de scurgere si golirea acesteia, in conditiile respectarii Planului de actiuni propus de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., pentru imbunatatirea monitorizarii acestui indicator, care cuprinde realizarea urmatoarelor masuri: *- Completarea Registrului R3 cu numele persoanei care reclama problema* *- Completarea Registrului R3 cu numele persoanei care efectueaza inregistrarea* *- Completarea rubricilor cu excluderile acceptabile* *- Punerea la dispozitia ARBAC a Planului Operativ Anual de Curatire a Gurilor de Scurgere* *- ARBAC si ANB vor conveni asupra definitiilor "terti afectati" si "terti vinovati"* *- Imbunatatirea acuratetii inregistrarilor prin verificarea continua a fezabilitatii acestora* *- Informarea ARBAC cu privire la modificarea localizarii registrelor datorita reorganizarii ANB*
2004	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 1/5.01.2004** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu B3 – Timpul dintre notificarea infundarii unei guri de scurgere si golirea acesteia Conformitatea certificata de ARBAC: Total cazuri de infundari de guri de scurgere notificate si rezolvate - in mai putin de 24 de ore de la raportare: **84,08%** din incidente, fata de prevederea Contractului de Concesiune de **75%**; - in mai putin de 96 de ore de la raportare: **99,53%** din incidente, fata de prevederea Contractului de Concesiune de **98%**; - in mai mult de 96 de ore de la raportare: **0,47%** din incidente, fata de prevederea Contractului de Concesiune de **2%;**
2005	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 1/4.01.2005** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu B3 – Timpul dintre notificarea infundarii unei guri de scurgere si golirea acesteia Conformitatea certificata de ARBAC: Total cazuri de infundari de guri de scurgere notificate si rezolvate: - in mai putin de 24 de ore de la raportare: **87,00%** din incidente**,** fata de prevederea Contractului de Concesiune de **75%**; - in mai putin de 96 de ore de la raportare: **99,79%** din incidente**,** fata de prevederea Contractului de Concesiune de **98%**; - in mai mult de 96 de ore de la raportare: **0,21%** din incidente, fata de prevederea Contractului de Concesiune de **2%** De asemenea, ANB SC Apa Nova Bucuresti SA va pune in aplicare urmatoarele masuri de imbunatatire solicitate de ARBAC: - transmiterea la ARBAC pe tot parcursul anului a tuturor cazurilor care considera ca vor putea constitui cazuri de Excluderi Admisibile, pentru a putea fi verificate de catre ARBAC in teren, in momentul in care se produce evenimentul care conduce la imposibilitatea SC Apa Nova Bucuresti SA de a interveni pentru remedierea reclamatiei primite in duratele de timp specificate in CC pentru tratarea cazurilor de guri de scurgere infundate. - cazurile din baza de date neconfirmate ca guri de scurgere infundate dar care sunt prabusiri de record al gurii de scurgere la canalul colector vor fi transferate in baza comuna de date ale Nivelelor de Serviciu B4.1 si B4.3.
2006	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 1/04.01.2006** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu B3 – Timpul dintre notificarea infundarii unei guri de scurgere si golirea acesteia Conformitatea certificata de ARBAC : Total cazuri de infundari de guri de scurgere notificate si rezolvate: - in mai putin de 24 de ore de la raportare: **93,41%** din incidente**,** fata de prevederea Contractului de Concesiune de **75%;** - in mai putin de 96 de ore de la raportare: **99,98%** din incidente**,** fata de prevederea Contractului de Concesiune de **98%;** - in mai mult de 96 de ore de la raportare: **0,02%** din incidente**,** fata de prevederea Contractului de Concesiune de **2%**

2007	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 1/03.01.2007** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B3 – Timpul dintre notificarea infundarii unei guri de scurgere si golirea acesteia Conformitatea certificata de ARBAC : Total cazuri de infundari de guri de scurgere notificate si rezolvate : - in mai putin de 24 de ore de la raportare: **96,04%** din incidente, fata de prevederea Contractului de Concesiune de **75%;** - in mai putin de 96 de ore de la raportare: **98,15 %** din incidente, fata de prevederea Contractului de Concesiune de **98%;** - in mai mult de 96 de ore de la raportare: **1,85%** din incidente, fata de prevederea Contractului de Concesiune de **2%**
2008	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 1/03.01.2008** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B3 – Timpul dintre notificarea infundarii unei guri de scurgere si golirea acesteia Conformitatea certificata de ARBAC : Total cazuri de infundari de guri de scurgere notificate si rezolvate : - in 24 de ore de la raportare: **92,68%** din incidente, fata de prevederea Contractului de Concesiune de **75%**; - in 96 de ore de la raportare : **100%** din incidente din incidente, fata de prevederea Contractului de Concesiune de **98%**;
2008	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 27 / 23.12.2008** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B3 – Timpul dintre notificarea infundarii unei guri de scurgere si golirea acesteia Conformitatea certificata de ARBAC : Total cazuri de infundari de guri de scurgere notificate si rezolvate : - in 24 de ore de la raportare: **92,09%** din incidente, fata de prevederea Contractului de Concesiune de **75%**; - in 96 de ore de la raportare: **100%** din incidente din incidente, fata de prevederea Contractului de Concesiune de **98%**;
2009	**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 Conformitatea certificata de AMRSP : Total cazuri de infundari de guri de scurgere notificate si rezolvate : - in 24 de ore de la raportare: **94,64%** din incidente, fata de prevederea Contractului de Concesiune de **75%**; - in 96 de ore de la raportare: **100%** din incidente din incidente, fata de prevederea Contractului de Concesiune de **98%**;
2010	**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 Conformitatea certificata de AMRSP : Total cazuri de infundari de guri de scurgere notificate si rezolvate : - in 24 de ore de la raportare : **95,19 %** din incidente, fata de prevederea Contractului de Concesiune de **75%**; - in 96 de ore de la raportare : **99,97 %** din incidente din incidente, fata de prevederea Contractului de Concesiune de **98%**;
2011	**Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 33 / 22.12.2011** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B3 – Timpul dintre notificarea infundarii unei guri de scurgere si golirea acesteia Conformitatea certificata de AMRSP : Cazuri de infundari guri de scurgere notificate si rezolvate : - in **24 de ore** de la raportare: **96,66%** din incidente fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **75%**;

	- in **96 de ore** de la raportare: **100%** din incidente fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **98%**;
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 Conformitatea certificata de AMRSP : Cazuri de infundari guri de scurgere notificate si rezolvate : - in **24 de ore** de la raportare: **95,72%** din incidente fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **75%**; - in **96 de ore** de la raportare: **100%** din incidente fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **98%**;
2013	**Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 41 / 20.12.2013** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B3 – Timpul dintre notificarea infundarii unei guri de scurgere si golirea acesteia Conformitatea certificata de AMRSP : Cazuri de infundari guri de scurgere notificate si rezolvate : - in **24 de ore** de la raportare: **98,17%** din incidente fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **75%**; - in **96 de ore** de la raportare: **100%** din incidente fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **98%**;

(3) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu B3

Pentru perioada de evaluare a continuarii conformitatii (**06.12.2012 – 05.12.2013**), 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, au permis o evaluare obiectiva a Nivelului de Serviciu B3.

A. Evaluarea Continuarii Conformitatii in perioada 06.12.2012- 05.12.2013

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. 10209009/16.12.2013, *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 **02.12.2012 – 01.12.2013** si tratate in Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii **06.12.2012 – 05.12.2013.**

Astfel, in aceasta perioada, au fost inregistrate un numar de **3384** notificari de guri de scurgere infundate, din care **732** de notificari nu s-au confirmat la constatare, astfel incat au fost excluse din calculul conformitatii. Din cele 732 de notificari, 67 au fost multiple, rezultand **91** de cazuri neconfirmate.

De asemenea, au fost excluse din calculul conformitatii acele notificari inregistrate multiplu pentru aceeasi situatie reclamata si care au fost in numar de **210** .

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

- **2463** cazuri de guri de scurgere notificate si curatate in max. **24 de ore** (*98,17%*)
- **2509** 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 *martie-aprilie 2013* si iunie-*septembrie 2013, 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 16.12.2013 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 **3384** notificari de guri de scurgere infundate, din care **732** sunt notificari neconfirmate si un numar de **210** 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 **2509**, notificari care au fost tratate si rezolvate in limitele de timp specificate de Contractul de Concesiune .
Verificand cazurile neconfirmate ca si gurile de scurgere infundate s-a constatat ca, din totalul de **91** 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 (06.12.2012-05.12.2013), 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	%	%	%
1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**
2509	0	≤ 24 ore	2463	98,17	75	-
		≤ 96 ore	2509	100	98	-
		>96 ore	0	0	0	-

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

- cazuri de infundari guri de scurgere notificate si rezolvate $\leq$ 24 ore : $NS\ B3 = \frac{2463}{2509 - 0} x100\% = 98{,}17\%$

(Standard Obiectiv : 75%)

- cazuri de infundari guri de scurgere notificate si rezolvate $\leq$ 96 ore : $NS\ B3 = \frac{2509}{2509 - 0} x100\% = 100\%$

(Standard Obiectiv : 98%)

Avand in vedere verificarile si calculele efectuate, Consiliul Executiv al AMRSP a aprobat, prin **Decizia nr. 41/20.12.2013**, Certificarea Continuarii Conformitatii Nivelul de Serviciu B3 - Timpul dintre notificarea infundarii unei guri de scurgere si golirea acesteia.

B. Raport Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru anul 2013

Avand in vedere clauza 16.3 din Actul Aditional nr. 10 la Contractul de Concesiune (aprobat prin HCGMB nr. 245/26.09.2013) "*incepand cu anul 2013, perioada avuta in vedere pentru raportare va fi anul calendaristic, care va inlocui Anul Contractual. Astfel, Concesionarul va depune rapoarte scrise catre Autoritatea de Reglementare Tehnica si Concedent, in maximum 30 de zile dupa aprobarea de catre adunarea generala a actionarilor Concesionarului a situatiilor financiare anuale aferente exercitiului incheiat si a planului de afaceri si a bugetului de venituri si cheltuieli pentru exercitiul financiar in curs*", evaluarea de catre AMRSP a informatiilor aferente anului calendaristic 2013 cu privire la **Nivelul de Serviciu B3 – Timpul dintre notificarea infundarii unei guri de scurgere si golirea acesteia** (asa cum a fost facuta in precedentele Rapoarte la Capitolul B) va fi facuta dupa primirea *Raportului S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru anul 2013.*

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)* 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. - 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 In conformitate cu clauza 18, din Actul Aditional nr.10 la Contractul de Concesiune, aprobat prin HCGMB 245/2013, *„Partile convin ca atat Concesionarul cat si Autoritatea de Reglementare Tehnica sa aiba la dispozitie perioade identice, de cate 20 de zile, pentru realizarea rapoartelor si concluziilor solicitate, astfel:* ***18.1**. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.2 Evaluarea Initiala a Conformitatii, „Concesionarul va prezenta Autoritatii de Reglementare Tehnica un „Raport Initial de Conformitate" cu cel putin 30 de zile inainte de Termenul Limita de Conformitate sau de Data Anterioara de Conformitate, adica in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare initiala."* ***18.2**. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.3 Evaluarea Continuarii Conformitatii, „La sfarsitul fiecarei perioade de evaluare, Concesionarul va prezenta un „Raport de Continuare a Conformitatii" Autoritatii de Reglementare Tehnica, in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare, iar Autoritatea de Reglementare Tehnica va stabili conformitatea sau ne-conformitatea in termen de 20 de zile de la prezentarea raportului*
Masurare	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 privind toate cazurile notificate ca prabusiri de canal colector, precum si tabelele rezumative pentru fiecare an de raportare.
Excluderi	Contractul de Concesiune nu prevede Excluderi Admisibile pentru NS B4.1

Admisibile	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; - Repararea prabusirii, executarea umpluturii si refacerea pavajului in 7 zile de la raportare in cel putin **75%** din incidente; - Repararea prabusirii, executarea umpluturii si refacerea pavajului in timp de o luna de la raportare in **100%** din incidente;

II. MONITORIZAREA SI EVALUAREA NIVELULUI DE SERVICIU B4.1

(1) Nivel Standard de Baza:

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

(2) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu B4.1 (2005 – 2013)

An	Conformitatea NS B4.1
2005	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 39 / 21.10.2005** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.1 – Timpul dintre notificarea unei prabusiri de canal colector si inlocuirea conductei Conformitatea certificata de ARBAC : Cazuri de prabusiri de canal colector notificate si rezolvate : - in 2 zile de la raportare: **57,41%** din incidente, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **30%** - in 7 zile de la raportare: **89,81%** din incidente, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **75%** - in timp de o luna de la raportare: **100%** din incidente fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **100%**
2006	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 27/26.10.2006** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.1 – Timpul dintre notificarea unei prabusiri de canal colector si inlocuirea conductei Conformitatea certificata de ARBAC : Cazuri de prabusiri de canal colector notificate si rezolvate : - in 2 zile de la raportare: **55,24%** din incidente, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 30%; - in 7 zile de la raportare: **86,85%** din incidente, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 75%; - in timp de o luna de la raportare: **100%** din incidente, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 100%
2007	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 24/26.10.2007** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.1 – Timpul dintre notificarea unei prabusiri de canal colector si inlocuirea conductei Conformitatea certificata de ARBAC : Cazuri de prabusiri de canal colector notificate si rezolvate : - in 2 zile de la raportare: **56,56%** din incidente, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 30%; - in 7 zile de la raportare: **88,69%** din incidente, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 75%;

	- in timp de o luna de la raportare: **100%** din incidente, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 100%
2008	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 11 / 23.10.2008** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.1 – Timpul dintre notificarea unei prabusiri de canal colector si inlocuirea conductei Conformitatea certificata de ARBAC : Cazuri de prabusiri de canal colector notificate si rezolvate : - in 2 zile de la raportare: **55,38%** din incidente, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **30%** - in 7 zile de la raportare: **85,13%** din incidente, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **75%** - in timp de o luna de la raportare: **100%** din incidente, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **100%**
2009	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 11 / 23.10.2009** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.1 – Timpul dintre notificarea unei prabusiri de canal colector si inlocuirea conductei Conformitatea certificata de ARBAC : Cazuri de prabusiri de canal colector notificate si rezolvate: - in 2 zile de la raportare: **52,50%** din incidente, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **30%** - in 7 zile de la raportare: **85,50%** din incidente, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **75%** - in timp de o luna de la raportare: **100%** din incidente, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **100%**
2010	**Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 18 / 26.10.2010** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.1 – Timpul dintre notificarea unei prabusiri de canal colector si inlocuirea conductei Conformitatea certificata de AMRSP: Cazuri de prabusiri de canal colector notificate si rezolvate : - in ≤ 2 zile de la raportare: **50,88%** din incidente, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **30%** - in ≤ 7 zile de la raportare: **83,63%** din incidente, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **75%** - in mai putin de o luna de la raportare: **100%** din incidente fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **100%**
2011	**Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 20 / 26.10.2011** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.1 – Timpul dintre notificarea unei prabusiri de canal colector si inlocuirea conductei Conformitatea certificata de AMRSP : Cazuri de prabusiri de canal colector notificate si rezolvate : - in **≤ 2 zile** de la raportare : **63,81 %** din incidente, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **30%**; - in **≤ 7 zile** de la raportare : **87,99 %** din incidente, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **75%**; - in **mai putin de o luna** de la raportare: **100%** din incidente fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **100%** .
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 Conformitatea certificata de AMRSP : Cazuri de prabusiri de canal colector notificate si rezolvate : - in **≤ 2 zile** de la raportare : **51,20 %** din incidente, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **30%**; - in **≤ 7 zile** de la raportare : **82,78 %** din incidente, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **75%**

	- in **mai putin de o luna** de la raportare: **100%** din incidente fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **100%** .
2013	**Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 28 / 25.10.2013** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.1 – Timpul dintre notificarea unei prabusiri de canal colector si inlocuirea conductei Conformitatea certificata de AMRSP : Cazuri de prabusiri de canal colector notificate si rezolvate : - in **≤ 2 zile** de la raportare : **46,86 %** din incidente, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **30%**; - in **≤ 7 zile** de la raportare : **82,23 %** din incidente, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **75%** - in **mai putin de o luna** de la raportare: **100%** din incidente fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **100%** .

3. Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu B4.1

Pentru perioada de evaluare a continuarii conformitatii (**29.09.2012 - 28.09.2013**), 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, au permis o evaluare obiectiva a NS B4.1.

A. Evaluarea Continuarii Conformitatii in perioada 29.09.2012 – 28.09.2013

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. 10158831 / 07.10.2013, *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 **29.08.2012 – 28.08.2013** si tratate in Perioada de Evaluare Continua a Conformitatii **29.09.2012 – 28.09.2013**.

In perioada de evaluare au fost inregistrate un numar de **1070** notificari de prabusiri canal colector, din care:

notificari multiple pentru acelasi caz	217
notificari neconfirmate ca prabusiri	279
notificari confirmate ca prabusiri	574

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

cazuri tratate si rezolvate ≤ 2 zile	**269** cazuri
cazuri tratate si rezolvate ≤ 4 zile	371 cazuri
cazuri tratate si rezolvate ≤ 7 zile	**472** cazuri
cazuri tratate si rezolvate ≤ 14 zile	531 cazuri
cazuri tratate si rezolvate **≤** 30 zile	**574** 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 *martie, aprilie,iunie si septembrie 2013*, 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 07.10.2013, 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
574	0	**≤ 2 zile**	**269**	**46,86**	**30**	**-**
		≤ 4 zile	371			
		≤ 7 zile	**472**	**82,23**	**75**	**-**
		≤ 14 zile	531			
		≤ 30 zile	**574**	**100**	**100**	**-**

S-a utilizat formula de calcul : col(5) = [col4 / (col1 – col2)] x 100
Din calcul a rezultat :

$$\text{- cazuri de prabusiri de canal colector rezolvate in} \leq 2 \text{ zile : NS B4.1} = \frac{269}{574 - 0} x100\% = 46.86\%$$

(Standard Obiectiv : 30%)

$$\text{- cazuri de prabusiri de canal colector rezolvate in} \leq 7 \text{ zile : NS B4.1} = \frac{472}{574 - 0} x100\% = 82{,}23\,\%$$

(Standard Obiectiv : 75%)

$$\text{- cazuri de prabusiri de canal colector rezolvate in} \leq 30 \text{ zile : NS B4.1} = \frac{574}{574 - 0} x100\% = 100\,\%$$

(Standard Obiectiv : 100%)

Avand in vedere verificarile si calculele efectuate, Consiliul Executiv al AMRSP a aprobat, prin **Decizia nr. 28/25.10.2013**, Certificarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.1 - Timpul dintre notificarea unei prabusiri de canal colector si inlocuirea conductei.

B. Raport Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru anul 2013
Avand in vedere clauza 16.3 din Actul Aditional nr. 10 la Contractul de Concesiune (aprobat prin HCGMB nr. 245/26.09.2013) *"incepand cu anul 2013, perioada avuta in vedere pentru raportare va fi*

anul calendaristic, care va inlocui Anul Contractual. Astfel, Concesionarul va depune rapoarte scrise catre Autoritatea de Reglementare Tehnica si Concedent, in maximum 30 de zile dupa aprobarea de catre adunarea generala a actionarilor Concesionarului a situatiilor financiare anuale aferente exercitiului incheiat si a planului de afaceri si a bugetului de venituri si cheltuieli pentru exercitiul financiar in curs", evaluarea de catre AMRSP a informatiilor aferente anului calendaristic 2013 cu privire la **Nivelul de Serviciu B4.1 - Timpul dintre notificarea unei prabusiri de canal colector si inlocuirea conductei** (asa cum a fost facuta in precedentele Rapoarte la Capitolul B) va fi facuta dupa primirea *Raportului S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru anul 2013.*

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 Nivelului de Serviciu (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)* 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.
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. - Continuarea Conformitatii se face, pe toata durata concesiunii, la intervale de 12 luni numai daca s-a realizat conformitatea initiala. Datele folosite pentru evaluarea continuarii conformitatii vor fi cele obtinute in perioada de 12 luni ce incepe in ziua urmatoare a ultimei zile a perioadei de evaluare. Predarea raportului de catre Concesionar si emiterea scrisorii de catre Autoritate se fac respectand aceleasi termene limita de la Evaluarea Initiala In conformitate cu clauza 18, din Actul Aditional nr.10 la Contractul de Concesiune, aprobat prin HCGMB 245/2013, *„Partile convin ca atat Concesionarul cat si Autoritatea de Reglementare Tehnica sa aiba la dispozitie perioade identice, de cate 20 de zile, pentru realizarea rapoartelor si concluziilor solicitate, astfel:* ***18.1**. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.2 Evaluarea Initiala a Conformitatii, „Concesionarul va prezenta Autoritatii de Reglementare Tehnica un „Raport Initial de Conformitate" cu cel putin 30 de zile inainte de Termenul Limita de Conformitate sau de Data Anterioara de Conformitate, adica in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare initiala."* ***18.2**. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.3 Evaluarea Continuarii Conformitatii, „La sfarsitul fiecarei perioade de evaluare, Concesionarul va prezenta un „Raport de Continuare a Conformitatii" Autoritatii de Reglementare Tehnica, in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare, iar Autoritatea de Reglementare Tehnica va stabili conformitatea sau ne-conformitatea in termen de 20 de zile de la prezentarea raportului*
Masurare	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

	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; - 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 prin Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 15/20.11.2002 la urmatoarele valori: - Eliminarea infundarii in 24 de ore de la raportare in cel putin **53%** din incidente; - Eliminarea infundarii in 48 de ore de la raportare in **78%** din incidente; - Eliminarea infundarii in mai mult de 48 de ore de la raportare in **22%** din incidente.

(2) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu B4.2 (2005 – 2013)

An	Conformitatea NS B4.2
2005	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 40 / 21.10.2005** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.2 – Timpul dintre notificarea unei infundari de canal colector si curatarea infundarii Conformitatea certificata de ARBAC: Cazuri de infundari de canal colector notificate si rezolvate : - in 24 de ore de la raportare: **95,58%** din incidente, fata de NSO prevazut in Contractul de Concesiune de **75%** - in 48 de ore de la raportare: **100%** din incidente, fata de NSO prevazut in Contractul de Concesiune de **100%**
2006	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 28/26.10.2006** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.2 – Timpul dintre notificarea unei infundari de canal colector si curatarea infundarii Conformitatea certificata de ARBAC: Cazuri de infundari de canal colector notificate si rezolvate : - in 24 de ore de la raportare: **95,53%** din incidente, fata de NSO prevazut in Contractul de Concesiune de **75%** - in 48 de ore de la raportare: **100%** din incidente, fata de NSO prevazut in Contractul de Concesiune de **100%**
2007	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 25/26.10.2007** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.2 – Timpul dintre notificarea unei infundari de canal colector si curatarea infundarii Conformitatea certificata de ARBAC: Cazuri de infundari de canal colector notificate si rezolvate : - in 24 de ore de la raportare: **94,79%** din incidente, fata de NSO prevazut in Contractul de Concesiune de **75%** - in 48 de ore de la raportare: **100%** din incidente, fata de NSO prevazut in Contractul de Concesiune de **100%**
2008	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 12 / 23.10.2008** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.2 – Timpul dintre notificarea unei infundari de canal colector si curatarea infundarii Conformitatea certificata de ARBAC: Cazuri de infundari de canal colector notificate si rezolvate : - in 24 de ore de la raportare: **91,38%** din incidente fata de NSO prevazut in Contractul de Concesiune de **75%** - in 48 de ore de la raportare:**100%** din incidente fata de NSO prevazut in Contractul de

	Concesiune de **100%**
2009	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 12 / 23.10.2009** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.2 – Timpul dintre notificarea unei infundari de canal colector si curatarea infundarii Conformitatea certificata de ARBAC: Cazuri de infundari de canal colector notificate si rezolvate : - in 24 de ore de la raportare: **93,04%** din incidente fata de NSO prevazut in Contractul de Concesiune de **75%** - in 48 de ore de la raportare: **100%** din incidente fata de NSO prevazut in Contractul de Concesiune de **100%**
2010	**Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 19 / 26.10.2010** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.2 – Timpul dintre notificarea unei infundari de canal colector si curatarea infundarii Conformitatea certificata de AMRSP: Cazuri de infundari de canal colector notificate si rezolvate : - in 24 de ore de la raportare: **93,42%** din incidente fata de NSO prevazut in Contractul de Concesiune de **75%** - in 48 de ore de la raportare: **100%** din incidente fata de NSO prevazut in Contractul de Concesiune de **100%**
2011	**Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 21 / 26.10.2011** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.2 – Timpul dintre notificarea unei infundari de canal colector si curatarea infundarii Conformitatea certificata de AMRSP: Cazuri de infundari de canal colector notificate si rezolvate : - in 24 de ore de la raportare: **94,74%** din incidente fata de NSO prevazut in Contractul de Concesiune de **75%** - in 48 de ore de la raportare: **100%** din incidente fata de NSO prevazut in Contractul de Concesiune de **100%**
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 Conformitatea certificata de AMRSP: Cazuri de infundari de canal colector notificate si rezolvate : - in 24 de ore de la raportare: **94,89%** din incidente fata de NSO prevazut in Contractul de Concesiune de **75%** - in 48 de ore de la raportare: **100%** din incidente fata de NSO prevazut in Contractul de Concesiune de **100%**
2013	**Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 29 / 25.10.2013** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.2 – Timpul dintre notificarea unei infundari de canal colector si curatarea infundarii Conformitatea certificata de AMRSP: Cazuri de infundari de canal colector notificate si rezolvate : - in 24 de ore de la raportare: **96,23%** din incidente fata de NSO prevazut in Contractul de Concesiune de **75%** - in 48 de ore de la raportare: **100%** din incidente fata de NSO prevazut in Contractul de Concesiune de **100%**

3. Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu B4.2

Pentru perioada de evaluare a continuarii conformitatii (**28.09.2012-27.09.2013**), 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, au permis o evaluare obiectiva a Nivelului de Serviciu B4.2.

A. Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.2 in perioada 28.09.2012-27.09.2013

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 10158831 /07.10.2013, 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 **26.09.2012 – 25.09.2013** si tratate in Perioada de Evaluare Continua a Conformitatii **28.09.2012 – 27.09.2013.**

In perioada de evaluare a continuarii conformitatii, au fost inregistrate un numar de **10735** 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:

- 96,23% 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 *aprilie, iunie august si septembrie 2013*, 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 07.10.2023 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 clandestina*
-	*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, notificarile ca infundari de canal colector, neinregistrandu-se anomalii in inregistrarile facute.
In perioada de evaluare au fost inregistrate un numar de **14.975** notificari de infundari canal colector, din care **2.461**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 = **14.975**, din care, notificari confirmate ca infundari canal colector = **12.514** (notificari multiple pentru acelasi caz= **1779** si notificari ca si cazuri tratate si rezolvate = **10.735**)
- Total notificari neconfirmate ca infundari canal colector = **2.461.**

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 (**28.09.2012- 27.09.2013**), 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
10735	0	≤ 24 ore	10330	96,23	75	-
		≤ 48 ore	10735	100	100	-
		>48 ore	0	0,00	0	-

S-a utilizat formula de calcul : col(5) = [col4 /(col1 – col2)] x 100
Din calcul a rezultat :

$$\text{- cazuri de infundari de canal colector rezolvate in} \leq 24 \text{ ore : NS B4.2} = \frac{10330}{10735 - 0} x100\% = 96{,}23\,\%$$
$$(\text{Standard Obiectiv : } 75\%)$$

$$\text{- cazuri de infundari de canal colector rezolvate in} \leq 48 \text{ ore : NS B.2} = \frac{10735}{10735 - 0} x100\% = 100\,\%$$
$$(\text{Standard Obiectiv : } 100\%)$$

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. 29 / 25.10.2013**.

B. Raport Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru anul 2013
Avand in vedere clauza 16.3 din Actul Aditional nr. 10 la Contractul de Concesiune (aprobat prin HCGMB nr. 245/26.09.2013) "*incepand cu anul 2013, perioada avuta in vedere pentru raportare va fi anul calendaristic, care va inlocui Anul Contractual. Astfel, Concesionarul va depune rapoarte scrise catre Autoritatea de Reglementare Tehnica si Concedent, in maximum 30 de zile dupa aprobarea de catre adunarea generala a actionarilor Concesionarului a situatiilor financiare anuale aferente exercitiului incheiat si a planului de afaceri si a bugetului de venituri si cheltuieli pentru exercitiul financiar in curs*", evaluarea de catre AMRSP a informatiilor aferente anului calendaristic 2013 cu privire la **Nivelul de**

Serviciu B4.2 – Timpul dintre notificarea unei infundari de canal colector si curatarea infundarii (asa cum a fost facuta in precedentele Rapoarte la Capitolul B) va fi facuta dupa primirea *Raportului S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru anul 2013*

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)* 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.
Perioada de Evaluare	- <u>Evaluarea Initiala</u> trebuie efectuata intr-o perioada de 2 luni incepand cu 27.07.2003 si pana la data de 26.09.2003. Conform Contractului de Concesiune (art.1.2 Anexa III – Caietul de Sarcini) datele pe baza carora se va face evaluarea conformitatii vor fi cele obtinute in timpul unei perioade de evaluare continue, avand durata de 2 luni (Perioada de Evaluare Initiala). O astfel de perioada se incheie cu 50 de zile inainte de Termenul Limita de Conformitate, sau de Data Anterioara de Conformitate. Pe baza datelor inregistrate, Concesionarul va trebui sa prezinte Autoritatii de Reglementare Tehnica cu cel putin 40 de zile inainte de TLC raportul de Evaluare Initiala. Autoritatea are la dispozitie 20 de zile pentru a emite o scrisoare de Certificare a Conformitatii sau de respingere a acesteia. - <u>Continuarea Conformitatii</u> se face, pe toata durata concesiunii, la intervale de 12 luni numai daca s-a realizat conformitatea initiala. Datele folosite pentru evaluarea continuarii conformitatii vor fi cele obtinute in perioada de 12 luni ce incepe in ziua urmatoare a ultimei zile a perioadei de evaluare. Predarea raportului de catre Concesionar si emiterea scrisorii de catre Autoritate se fac respectand aceleasi termene limita de la Evaluarea Initiala In conformitate cu clauza 18, din Actul Aditional nr.10 la Contractul de Concesiune, aprobat prin HCGMB 245/2013, *„Partile convin ca atat Concesionarul cat si Autoritatea de Reglementare Tehnica sa aiba la dispozitie perioade identice, de cate 20 de zile, pentru realizarea rapoartelor si concluziilor solicitate, astfel:* ***18.1**. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.2 Evaluarea Initiala a Conformitatii, „Concesionarul va prezenta Autoritatii de Reglementare Tehnica un „Raport Initial de Conformitate" cu cel putin 30 de zile inainte de Termenul Limita de Conformitate sau de Data Anterioara de Conformitate, adica in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare initiala."* ***18.2**. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.3 Evaluarea Continuarii Conformitatii, „La sfarsitul fiecarei perioade de evaluare, Concesionarul va prezenta un „Raport de Continuare a Conformitatii" Autoritatii de Reglementare Tehnica, in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare, iar Autoritatea de Reglementare Tehnica va stabili conformitatea sau ne-conformitatea in termen de 20 de zile de la prezentarea raportului*
Masurare	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 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: - Eliminarea apelor reziduale in cel mult 6 de ore de la raportare in **88**% din incidente ; - Eliminarea apelor reziduale in cel mult 6 ore de la raportare in **12**% din incidente

(2) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu B4.3 (2002 – 2013)

An	Conformitatea NS B4.3
2002	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 10/28.10.2002** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelelor de Servicii aferente indicatorului A6 si de Respingere a Conformitatii Nivelelor de Servicii aferente indicatorilor B3 si B4.3 Consiliul Executiv al ARBAC a decis Respingerea Conformitatii indicatorului B4.3, in principal datorita lipsei datelor suficiente pentru o evaluare corecta a acestui indicator, solicitand Concesionarului prezentarea unui Plan de Imbunatatire, conform prevederilor CC, Anexa A, Caiet de Sarcini, Partea a III-a – Nivelele Serviciilor, clauza 1.4., care va trebui sa cuprinda: *- Refacerea formulei de calcul, luand in considerare definitia exacta din Contractul de Concesiune. Formula corecta ar trebui sa fie:* $\frac{\text{Nr. total de cazuri de vidanjari in intervalul 0 - 6 ore}}{\text{Nr. total cazuri de infundari/prabusiri in care s - a notificat inundarea}} x100 = \ldots\%$ Formula ar trebui sa fie aplicata numai in situatiile cand, datorita prabusirii sau infundarii s-a produs inundarea zonei. *- Completarea Registrelor R4-1 si R4-2 cu numele persoanei care reclama problema;* *- Completarea Registrelelor R4-1 si R4-2 cu numele persoanei care efectueaza inregistrarea;* *- 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 Consiliul Executiv al ARBAC a aprobat Certificarea Conformitatii Nivelelor de Servicii aferente indicatorului B4.3 – Eliminarea apelor reziduale in cazurile notificate ca prabusiri/infundari de canal colector, in conditiile respectarii Planului de actiuni propus de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., pentru imbunatatirea monitorizarii acestui indicator, plan care cuprinde realizarea urmatoarelor masuri: *- Refacerea formulei de calcul conform celor stabilite la data de 5.11.2002* *- Completarea Registrelor R4-1 si R4-2 cu numele persoanei care reclama problema* *- Completarea Registrelor R4-1 si R4-2 cu numele persoanei care face inregistrarea* *- Completarea rubricilor cu excluderile acceptabile* *- Transmiterea la ARBAC a bazei de date centralizate, referitoare la indicatorul B4.3, pe suport informatic* *- ARBAC si ANB vor conveni asupra definitiilor "terti afectati" si "terti vinovati"* *- Imbunatatirea acuratetii inregistrarilor prin verificarea continua a fezabilitatii acestora* *- Informarea ARBAC cu privire la modificarea localizarii registrelor datorita reorganizarii ANB*

2004	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 5 / 5.02.2004** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.3 – Eliminarea apelor reziduale in urma unei prabusiri/infundari de canal colector Conformitatea certificata de ARBAC : **100 %**, fata de NSO prevazut in Contractul de Concesiune de **100 %**
2005	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 2/4.01.2005** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.3 – Eliminarea apelor reziduale in urma unei prabusiri/infundari de canal colector Conformitatea certificata de ARBAC : **100 %**, fata de NSO prevazut in Contractul de Concesiune de **100%**
2006	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 2/04.01.2006** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.3 – Eliminarea apelor reziduale in urma unei prabusiri/infundari de canal colector Conformitatea certificata de ARBAC : **100 %**, fata de NSO prevazut in Contractul de Concesiune de **100%**
2007	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 2/03.01.2007** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.3 – Eliminarea apelor reziduale in urma unei prabusiri/infundari de canal colector Conformitatea certificata de ARBAC : **100 %**, fata de NSO prevazut in Contractul de Concesiune de **100%**
2008	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 2/03.01.2008** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.3 – Eliminarea apelor reziduale in urma unei prabusiri/infundari de canal colector Conformitatea certificata de ARBAC : 100 %, fata de NSO prevazut in Contractul de Concesiune de **100%**
2008	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 28 / 23.12.2008** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.3 – Eliminarea apelor reziduale in urma unei prabusiri/infundari de canal colector Conformitatea certificata de ARBAC : **100 %**, fata de NSO prevazut in Contractul de Concesiune de **100%**
2009	**Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 16 / 21.12.2009** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.3 – Eliminarea apelor reziduale in urma unei prabusiri/infundari de canal colector Conformitatea certificata de AMRSP: **100 %**, fata de NSO prevazut in Contractul de Concesiune de **100%**
2010	**Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 31 / 22.12.2010** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.3 – Eliminarea apelor reziduale in urma unei prabusiri/infundari de canal colector Conformitatea certificata de AMRSP: **100 %**, fata de NSO prevazut in Contractul de Concesiune de **100%**
2011	**Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 34 / 22.12.2011** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.3 – Eliminarea apelor reziduale in urma unei prabusiri/infundari de canal colector Conformitatea certificata de AMRSP: **100 %**, fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de **100 %**.
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 Conformitatea certificata de AMRSP: **100 %**, fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de **100 %**.
2013	**Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 42 / 20.12.2013** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.3 – Eliminarea apelor reziduale in urma unei prabusiri/infundari de canal colector Conformitatea certificata de AMRSP: **100 %**, fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de **100 %**.

(3) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu B4.3

Pentru perioada de evaluare a continuarii conformitatii (**06.12.2012- 05.12.2013**), 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, au permis o evaluare obiectiva a Nivelului de Serviciu B4.3.

A. Evaluarea Continuarii Conformitatii in perioada 06.12.2012- 05.12.2013

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. 10209009/16.12.2013, *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 **06.12.2012 – 05.12.2013** si tratate in Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii **06.12.2012 – 05.12.2013**.

In Raportul de Evaluare a Continuarii Conformitatii NS B4.3 sunt cuprinse un numar de **91 cazuri** cu risc de inundare.

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

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, 06.12.2012 – 05.12.2013, 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 aprilie, iunie si septembrie 2013, urmarindu-se concordanta datelor transmise pe suport informatic in Raportul de Evaluare a Continuarii Conformitatii din data de 16.12.2013 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 **212** notificari.

Din cele **212** notificari in total, s-a constat ca **121** notificari sunt considerate ca inregistrari multiple, rezultind un numar de **91** 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 (06.12.2012- 05.12.2013), SC Apa Nova Bucuresti SA 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
91	91	0	0	≤ 6 ore	91	100	100	
91	91			>6 ore	0	0	0	

S-a utilizat formula de calcul : col.7 = [col.6 / (col.1 – col.4)] x 100
Din calcul a rezultat :

$$\text{- cazuri cu risc de inundare rezolvate in} \leq 6 \text{ ore : NS B4.3} = \frac{91}{91-0} x100\% = 100\,\%$$

(Standard Obiectiv : 100%)

Avand in vedere verificarile si calculele efectuate, Consiliul Executiv al AMRSP a aprobat Certificarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.3 – Eliminarea apelor reziduale in urma unei prabusiri/infundari de canal colector , prin Decizia nr. 42 / 20.12.2013.

B. Raport Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru anul 2013
Avand in vedere clauza 16.3 din Actul Aditional nr. 10 la Contractul de Concesiune (aprobat prin HCGMB nr. 245/26.09.2013) "*incepand cu anul 2013, perioada avuta in vedere pentru raportare va fi anul calendaristic, care va inlocui Anul Contractual. Astfel, Concesionarul va depune rapoarte scrise catre Autoritatea de Reglementare Tehnica si Concedent, in maximum 30 de zile dupa aprobarea de catre adunarea generala a actionarilor Concesionarului a situatiilor financiare anuale aferente exercitiului incheiat si a planului de afaceri si a bugetului de venituri si cheltuieli pentru exercitiul financiar in curs*", evaluarea de catre AMRSP a informatiilor aferente anului calendaristic 2013 cu privire la **Nivelul de Serviciu B4.3 – Eliminarea apelor reziduale in urma unei prabusiri/infundari de canal colector** (asa cum a fost facuta in precedentele Rapoarte la Capitolul B) va fi facuta dupa primirea *Raportului S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru anul 2013*

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)* 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.
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. - 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 In conformitate cu clauza 18, din Actul Aditional nr.10 la Contractul de Concesiune, aprobat prin HCGMB 245/2013, *„Partile convin ca atat Concesionarul cat si Autoritatea de Reglementare Tehnica sa aiba la dispozitie perioade identice, de cate 20 de zile, pentru realizarea rapoartelor si concluziilor solicitate, astfel:* ***18.1**. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.2 Evaluarea Initiala a Conformitatii, „Concesionarul va prezenta Autoritatii de Reglementare Tehnica un „Raport Initial de Conformitate" cu cel putin 30 de zile inainte de Termenul Limita de Conformitate sau de Data Anterioara de Conformitate, adica in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare initiala."* ***18.2**. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.3 Evaluarea Continuarii Conformitatii, „La sfarsitul fiecarei perioade de evaluare, Concesionarul va prezenta un „Raport de Continuare a Conformitatii" Autoritatii de Reglementare Tehnica, in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare, iar Autoritatea de Reglementare Tehnica va stabili conformitatea sau ne-conformitatea in termen de 20 de zile de la prezentarea raportului*
Masurare	reclamatii de la clienti,o inregistrare a tuturor incidentelor
Monitorizare	- Autoritatea de Reglementare Tehnica analizeaza rapoartele SC Apa Nova Bucuresti SA si verifica acuratetea inregistrarii informatiilor din registrele bazelor de date ale SC Apa Nova Bucuresti SA cu detalii asupra tuturor cazurilor de inundare cu ape reziduale a gospodariilor, precum si tabelele rezumative pentru fiecare an de raportare
Excluderi Admisibile	Tipuri de Excluderi Admisibile prevazute de Contractul de Concesiune : "Daca inundarea se datoreaza unei clapete de retinere/parti a racordului

	care apartine gospodariei si care este prost intretinuta, inundarea va fi tratata ca o excludere." ARBAC a reglementat prin Decizia nr. 23/25.07.2005 modul general de identificare, inregistrare, calculare, raportare, verificare si aprobare a Excluderilor Admisibile.
Nivel Standard Obiectiv (NSO)	- rezolvare in 48 de ore de la anuntare in 95% din incidente.

II. MONITORIZAREA SI EVALUAREA NIVELULUI DE SERVICIU B5

(1) Nivel Standard de Baza:

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

(2) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu B5 (2003 – 2013)

An	Conformitatea NS B5
2003	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 31 / 28.10.2003** privind aprobarea Scrisorii de Respingere a Conformitatii Nivelului de Serviciu B5 – Eliminarea inundarii cu ape reziduale din gospodarie si curatare Consiliul Executiv al ARBAC a decis respingerea Conformitatii Nivelului de Serviciu B5 – Eliminarea inundarii cu ape reziduale din gospodarie si curatare, datorita lipsei informatiilor relevante pentru o verificare si o evaluare corecta a indicatorului
2003	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 43 / 24.11.2003** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu B5 – Eliminarea inundarii cu ape reziduale din gospodarie si curatare Conformitatea certificata de ARBAC: 99.49%, fata de NSO prevazut in Contractul de Concesiune de 95%
2004	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 40 / 27.10.2004** - privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu B5 – Eliminarea inundarii cu apa reziduala din gospodarie si curatare Conformitatea certificata de ARBAC: Total cazuri de inundari cu ape reziduale notificate si rezolvate : - in mai putin de 48 de ore : 100%, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 95% - in mai mult de 48 de ore : 0%, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 5%
2005	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 41 / 21.10.2005** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu B5 – Eliminarea inundarii cu ape reziduale din gospodarii si curatare Conformitatea certificata de ARBAC: Cazuri de inundari cu ape reziduale notificate si rezolvate: - in mai putin de 48 de ore: 100% din incidente, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 95% - in mai mult de 48 de ore: 0% din incidente, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 5%
2006	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 29/26.10.2006** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu B5 – Eliminarea inundarii cu ape reziduale din gospodarii si curatare Conformitatea certificata de ARBAC: Cazuri de inundari cu ape reziduale notificate si rezolvate : - in mai putin de 48 de ore: 100% din incidente, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 95% - in mai mult de 48 de ore: 0% din incidente, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 5%
2007	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 26/26.10.2007** privind aprobarea Scrisorii de

	Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu B5 – Eliminarea inundarii cu ape reziduale din gospodarii si curatare Conformitatea certificata de ARBAC: Cazuri de inundari cu ape reziduale notificate si rezolvate : - in mai putin de 48 de ore: 100% din incidente fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 95% - in mai mult de 48 de ore: 0% din incidente fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 5%
2008	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 13 / 23.10.2008** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu B5 – Eliminarea inundarii cu ape reziduale din gospodarii si curatare Conformitatea certificata de ARBAC: Cazuri de inundari cu ape reziduale notificate si rezolvate : - in mai putin de 48 de ore: 100% din incidente fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 95% - in mai mult de 48 de ore: 0% din incidente fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 5%
2009	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 13 / 23.10.2009** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu B5 – Eliminarea inundarii cu ape reziduale din gospodarii si curatare Conformitatea certificata de ARBAC: Cazuri de inundari cu ape reziduale notificate si rezolvate : - in mai putin de 48 de ore: 100% din incidente fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 95% - in mai mult de 48 de ore: 0% din incidente fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 5%
2010	**Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 20 / 26.10.2010** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B5 – Eliminarea inundarii cu ape reziduale din gospodarii si curatare Conformitatea certificata de AMRSP: Cazuri de inundari cu ape reziduale notificate si rezolvate : - in mai putin de 48 de ore: 100% din incidente fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 95% - in mai mult de 48 de ore: 0% din incidente fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 5%
2011	**Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 22/ 26.10.2011** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B5 – Eliminarea inundarii cu ape reziduale din gospodarii si curatare Conformitatea certificata de AMRSP: Cazuri de inundari cu ape reziduale notificate si rezolvate : - in mai putin de 48 de ore: 100% din incidente fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 95%; - in mai mult de 48 de ore: 0% din incidente fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 5%
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 Conformitatea certificata de AMRSP: Cazuri de inundari cu ape reziduale notificate si rezolvate : - in mai putin de 48 de ore: 100% din incidente fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 95%; - in mai mult de 48 de ore: 0% din incidente fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 5%
2013	**Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 30 / 25.10.2013** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B5 – Eliminarea inundarii cu

	ape reziduale din gospodarii si curatare Conformitatea certificata de AMRSP: Cazuri de inundari cu ape reziduale notificate si rezolvate : - in mai putin de 48 de ore: 100% din incidente fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 95%; - in mai mult de 48 de ore: 0% din incidente fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 5%

3. Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu B5

Pentru perioada de evaluare a continuarii conformitatii (**28.09.2012-27.09.2013**), a fost verificata corespondenta incadrarii infromatiilor prezentate de SC Apa Nova Bucuresti SA 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 au permis o evaluare obiectiva a NS B5.

A. Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B5 in perioada 28.09.2012-27.09.2013

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. 10158831 /07.10.2013, *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 **26.09.2012 – 25.09.2013** si tratate in Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii **28.09.20112– 27.09.2013**.

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 **240** 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 **: 240**

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

-	**240** incidente solutionate sub 48 ore
-	**0** incidente solutionate peste 48 ore

(b) Conformitatea realizata:

Cazuri de inundari cu ape reziduale notificate si rezolvate :

-	**100%** din incidente solutionate sub 48 ore, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **95%**;
-	**0%** din incidente solutionate peste 48 ore 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 *martie, aprilie, iunie si septembrie 2013*, 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

07.10.2013, 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 este 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 (**28.09.2012-27.09.2013**), 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: **303** din care:
- **63** notificari au fost multiple, care nu se iau in calculul evaluarii;
- **240** cazuri de inundari cu ape uzate.

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
240	Gospodarii	222	0	≤48h	240	Gosp.	222	100	95	0
		222				Ag.Ec.	14			
	Agenti Economici	14				Inst.publ	4			
		14		>48h	0	Gosp.	0	0	5	
	Institutie publica	4				Ag.Ec.	0			
		4				Inst.publ	0			

S-a utilizat formula de calcul : col(9) = [col6 / (col1) – col4)] x 100 = [%]
Din calcul a rezultat :

$$\text{- cazuri de inundari cu ape reziduale rezolvate in} \leq 48 \text{ ore : NS B5} = \frac{240}{240-0} x100\% = 100\,\%$$

(Standard Obiectiv : 95%)

Avand in vedere verificarile si calculele efectuate, Consiliul Executiv al AMRSP a aprobat, prin Decizia nr. 30 / 25.10.2013, Certificarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B5 – Eliminarea inundarii cu ape reziduale din gospodarie si curatare.

B. Raport Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru anul 2013
Avand in vedere clauza 16.3 din Actul Aditional nr. 10 la Contractul de Concesiune (aprobat prin HCGMB nr. 245/26.09.2013) "*incepand cu anul 2013, perioada avuta in vedere pentru raportare va fi anul calendaristic, care va inlocui Anul Contractual. Astfel, Concesionarul va depune rapoarte scrise catre Autoritatea de Reglementare Tehnica si Concedent, in maximum 30 de zile dupa aprobarea de catre adunarea generala a actionarilor Concesionarului a situatiilor financiare anuale aferente exercitiului incheiat si a planului de afaceri si a bugetului de venituri si cheltuieli pentru exercitiul financiar in curs*", evaluarea de catre AMRSP a informatiilor aferente anului calendaristic 2013 cu privire la **Nivelul de Serviciu B5 – Eliminarea inundarii cu ape reziduale din gospodarie si curatare** (asa cum a fost facuta in precedentele Rapoarte la Capitolul B) va fi facuta dupa primirea *Raportului S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru anul 2013.*

Nivelul de Serviciu B6 - Caseta

1. PREZENTARE GENERALA CASETA

Municipiul Bucuresti dispune de un sistem de canalizare combinat, care aduna atat apele uzate menajere, pluviale, cat si pe cele industriale, ce erau descarcate direct in Dambovita. Raul strabate orasul din nord-vest catre sud-vest, de-a lungul unui canal artificial cu o lungime de 17 km. Albia sa naturala a fost modificata pentru prima data in anul 1975 pe o lungime de 10 km. Zece ani mai tarziu, intre 1985 si 1988, o serie de lucrari semnificative au dus la transformarea albiei raului prin crearea a doua canale suprapuse de apa, dispuse astfel: la suprafata – un canal de beton si subteran – o structura numita caseta, la care au fost racordate toate colectoarele orasului.

Caseta a fost conceputa pentru a purta gravitational atat apele uzate si apele pluviale ale intrgului oras catre o statie de epurare partial constuita in partea de sud-est. Canalul Dambovita si caseta se aflau in proprietatea si in administrarea Administratiei Nationale Apele Romane. Motivul pentru care s-au realizat aceste lucrari este ca raul Dambovita era de fapt un mare canal deschis.

Lucrarile executate la sistemul de canalizare din subteran in 1980 au un impact major asupra proiectului statiei de epurare a apelor uzate.

Conditiile actuale de functionare a casetei genereaza disfunctionalitati importante in Sistemul de Canalizare, in special inundatii atunci cand apar evenimente pluviometrice deosebite. In scopul solutionarii problemelor generate de Caseta (care, din punct de vedere tehnic face parte din sistemul de canalizare) si, in consecinta, al imbunatatirii finctionarii Sistemului de canalizare, Concedentul a considerat ca cea mai buna solutie este introducerea Casetei in Sistemul de Canalizare si, respectiv, in Concesiune.

In acest sens, prin **Actul Aditional nr. 6/14.12.2009** la Contractul de Concesiune – Capitolul IV „Preluarea Casetei in Concesiune", Concesionarul si-a exprimat acordul de principiu cu privire la integrarea Casetei in Sistemul de Canalizare si, respectiv, in Concesiune si s-a angajat sa realizeze si sa finanteze, fara vreo compensare tarifara, un studiu tehnic in situ asupra integralitatii Casetei, estimat la aproximativ 6.000.000 Lei, ce urmeaza a fi remis Concedentului in termen de 18 luni de la semnarea Actului Aditional nr. 6/14.12.2009.

Prin acelasi **Act Aditional nr. 6,** Partile au convenit ca, in functie de recomandarile Studiului, Concedentul sa solicite adoptarea unei Hotarari de Guvern prin care Caseta sa fie transferata din domeniul public al Municipiului Bucuresti, urmand ca preluarea Casetei in Concesiune sa aiba loc dupa acest transfer, pe baza unui Act Aditional la Contractul de Concesiune.

Avand in vedere intentia Concedentului de a transmite catre Uniunea Europeana o aplicatie in vederea obtinerii unei finantari nerambursabile pentru Faza a II-a a proiectului de reabilitare a statiei de epurare a apelor uzate Glina (SEAU Glina) care cuprinde si investitii pentru Caseta, in special pentru reducerea infiltratiilor, precum si urgenta depunerii aplicarii, CGMB a adoptat Hotararea nr. 346/22.10.2009 prin care a aprobat transmiterea unei solicitari catre Guvernul romaniei privind trecerea Casetei din domeniul public al statului si administrarea ANAR in domeniul public al Municipiului Bucuresti.

La data de 09.09.2010, a fost publicata in Monitorul Oficial al Romaniei, Partea I, Hotararea nr. 894/2010 (HG nr. 894/2010) privind transmiterea din domeniul public al statului si din administrarea Administratiei Nationale „Apele Romane" in domeniul public al Municipiului Bucuresti si in administrarea Consiliului General al Municipiului Bucuresti al Canalului colector ape uzate de sub raul Dambovita (Caseta de apa uzata).

Conform prevederilor art. 2 al HG nr. 894/2010, preluarea Casetei de catre Concedent se face „in starea actuala a Casetei".

Urmare a introducerii Casetei in Sistemul de Canalizare ca efect al adoptarii HG nr. 894/2010 si a solicitarii Concedentului, Concesionarul accepta sa preia Caseta in Concesiune inainte de finalizarea Studiului, conform **Actului Aditional nr. 7 /17.05.2011**, la Contractul de Concesiune

Inainte de semnarea Protocolului prevazut la art. 2 din HG nr. 894/2010, Concesionarul va incheia cu ANAR un proces-verbal de predare-primire a exploatarii Casetei care va indica lista documentelor tehnice, instructiunilor de exploatare, planurilor, hartilor, in legatura cu Caseta care vor fi remise de ANAR Concesionarului.

Lista Bunurilor Proprietate Publica concesionate de Concedent catre Concesionar, aprobata prin Hotararea CGMB nr. 296/1999 si anexata ca Anexa 1 a Partii a VI-a a Caietului de Sarcini, se

completeaza cu lista bunurilor ce compun Caseta, anexata ca Anexa nr. 1 la Actul Aditional nr.7/17.05.2011.

In cadrul Studiului, Concesionarul a finalizat, la sfarsitul anului 2010, inspectia interioara a Casetei. Raportul privind inspectia interioara a Casetei (Raportul de Investigatie) ce va face parte din Raportul Final a fost prezentat Concedentului si remis Autoritatii de Reglementare Tehnica prin adresa nr. 8795/15.11.2010.

Din analiza concluziilor Raportului de Investigatie, Partile constata si recunosc ca capacitatea de transport a Casetei este substantial diminuata fata de capacitatea de transport pentru care a fost proiectata astfel cum rezulta din Documentele Tehnice, si exista un risc de prabusire a Casetei ce poate avea consecinte negative majore atat asupra functionarii Casetei si a Sistemului de Canalizare cat si asupra bunurilor locuitorilor Municipiului Bucuresti. In plus , blocajele majore constatate pe Caseta si la conexiunile Casetei cu cele 12 din marile colectoare influente in Caseta, in celr 25 de puncte indicate in Raportul de Inspectie creeaza un risc iminent de blocare totala a Caseteisi de inundatii in zonele centrale ale orasului.

Conform **Actului Aditional nr. 7 / 17.05.2011** la Contractul de Concesiune, Concesionarul va finanta si realiza:

-	eliminarea celor 25 de puncte majore de blocaj
-	amenajarile pentru descarcarea in raul Dambovita si SEAU Glina, necesare functionarii in siguranta a SEAU
-	Decolmatarea (curatarea) Casetei, conform avizului favorabil al CTE-PMB nr. 99/ 13.12.2000 (Masurile Urgente)

Prin **Actul Aditional nr. 7 / 17.05.2011**, Partile Contractului de Concesiune au definit **Nivelul de Serviciu B6 - Caseta** si au reglementat modalitatea de stabilire si aprobare a *Standardului de Baza* pentru Nivelul de Serviciu B6, a *Standardelor Obiective* pentru pentru Nivelul de Serviciu B6, precum si tipurile de *Excluderi Admisibile* aferente Nivelului de Serviciu B6.

Astfel, *Standardul de Baza in legatura cu Nivelul de Serviciu B6* - elaborat de Concesionarul S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pe baza modelului hidraulic al Casetei realizat in cadrul Studiului va fi propus spre aprobare Autoritatii de Reglementare Tehnica si va reflecta capacitatea de transport a Casetei la Data Preluarii.

Prin Decizia nr. 11 / 26.09.2011, Consiliului Executiv al AMRSP a aprobat:

-	valoarea de **42,75 mc/s** pentru Standardul de Baza pentru Nivelul de Serviciu B6 (reprezentand valoarea debitului maxim, rezultat in urma Studiului privind Caseta, in sectiunea NH Popesti, zona pragului deversor). *Standardul de Baza pentru Nivelul de Serviciu B6 va fi respectat de catre Concesionar si se va aplica pana in momentul in care Concesionarul va indeplini Standardul Obiectiv*
-	formatul bazei de date pentru Nivelul de Serviciu B6
-	formatul tabelului rezumativ pentru Nivelul de Serviciu B6

Standardele Obiective ale Nivelului de Serviciu B6 - Caseta au fost reglementate prin **Actul Aditional nr. 7 / 17.05.2011**, dupa cum urmeaza:

-	Nivelul de Serviciu privind Caseta va avea doua Standarde Obiective, ce vor reprezenta indicatorii 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 realizarea lucrarilor de Eliminare a Blocajelor Majore si cel de al doilea Standard Obiectiv va fi stabilit in termen de 60 de zile dupa Finalizarea Lucrarilor de Reabilitare

Excluderile Admisibile aferente Nivelului de Serviciu B6 aprobate prin **Actul Aditional nr. 7 / 17.05.2011** la Contractul de Concesiune sunt:

-	cresterea volumului infiltratiilor in Caseta fata de volumul infiltratiilor existente la data stabilirii Standardului de Baza al Nivelului de Serviciu privind Caseta – pana la Finalizarea Lucrarilor de Reabilitare
-	depasirea intensitatii ploii de calcul avuta in vedere de Documentele Tehnice, dovedita prin scrisoare oficiala emisa de autoritatea competenta
-	refuzul ANAR de a incheia sau de a respecta prevederile protocolului/ conventiei in baza caruia ANB sa poata utiliza Priza Ciurel pentru efectuarea lucrarilor de mentenanta si de curatire periodica a Casetei
-	modificari ale structurii si/ sau regimului de functionare al Casetei impuse de buna functionare a Statiei de Epurare Glina, cu influenta directa asupra capacitatii de transport

-	Alte situatii ce nu au putut fi prevazute, dar care se incadreaza in principiul Excluderilor Admisibile, conform prevederilor CC, partea a III-a Nivele de Servicii

Avand in vedere consemnarea *Finalizarii lucrarilor de Eliminare a Blocajelor Majore si de Descarcare a Casetei prin Procesul Verbal semnat de Partile Contractului de Concesiune si de Autoritatea de Reglementare Tehnica la data de 16.04.2013,* propunerea Concesionarului (avizata de Autoritatea de Reglementare Tehnica) cu privire la:
(i) formula de calcul a primului Standard Obiectiv al Nivelului de Serviciu B6:

$$\text{NS B6} = \frac{nr.devers\ ări T \geq 10', laQ \geq 51.3 mc/s}{nr.devers\ ări T \geq 10' - EA} \geq 90\%$$

(ii) valoarea primului Standard Obiectiv al Nivelului de Serviciu B6: **51,3 mc/s** (debitul mediu în locaţia unde sunt instalaţi senzorii de nivel pe cele 3 semicasete, în condiţiile unei deversări cu o durată ≥ 10 minute în secţiunea NH Popeşti în zona pragului deversor) a fost inclusa in **Actul Aditional nr. 10 / 22.11.2013.**
Astfel, Părţile Contractului de Concesiune au convenit asupra completarii Nivelelor de Servicii pentru Canalizare prevăzute în Partea a III-a „Nivelele Serviciilor" din Caietul de Sarcini al Concesiunii, cu tabelele privind Primul Standard Obiectiv al Nivelului de Serviciu B6:

Denumire Nivel de Serviciu:	Capacitate de transport Casetă (NS B6)
Definiţie :	Debitul maxim de apă uzată pe care îl poate transporta Caseta fără ca nivelul de deversare (prea plin) să fie depăşit.
Standard Obiectiv 1:	O valoare de 51,3 mc/s a debitului mediu în locaţia unde sunt instalaţi senzorii de nivel pe cele 3 semicasete, în condiţiile unei deversări cu o durată ≥ 10 minute în secţiunea NH Popeşti în zona pragului deversor.
Măsurat prin:	Măsurători continue în zona NH Popeşti ale debitului tranzitat prin Casetă (cele 3 semicasete) coroborate cu măsurători a nivelului de deversare, dacă există. Prin corelarea informaţiilor culese se va stabili debitul tranzitat prin Casetă, pentru care nivelul de deversare a fost depăşit.
Monitorizat prin:	O bază de date detaliată ţinută de Concesionar, care să includă: identificarea punctelor de măsură, data şi durata deversării, valori ale nivelurilor pe semicasete, valori ale debitelor tranzitate pe fiecare semicasetă şi ale debitului total tranzitat pe Casetă. Un tabel rezumativ care să prezinte pe scurt informaţii pentru fiecare perioadă de raportare.
Excluderi Admisibile:	Creşterea volumului infiltraţiilor în Casetă faţă de volumul infiltraţiilor existente în Casetă, prevăzut în Anexa la HCGMB nr.143/31.05.2013 în valoare de 2,73 mc/s, la data stabilirii Standardului Obiectiv 1, până la Finalizarea Lucrărilor de Reabilitare; Depăşirea intensităţii ploii de calcul, determinată pe baza STAS nr. 9470/1973, rezultând o intensitate a ploii de calcul de 28 l/s ha, pentru un timp de calcul de 218 minute şi cu frecvenţa de 1:3, avută în vedere de Documentele Tehnice şi dovedită prin scrisoare oficială emisă de autoritatea competentă; Nerespectarea de către ANAR a prevederilor protocolului în baza căruia ANB poate utiliza Priza Ciurel pentru efectuarea lucrărilor de mentenanţă şi de curăţire periodică a Casetei; Modificări ale structurii şi/sau regimului de funcţionare al Casetei impuse de buna funcţionare a Staţiei de Epurare Glina, cu influenţă directă asupra capacităţii de transport. Deversări ale ANAR din Lacul Morii în Casetă, care nu sunt solicitate de Concesionar; Lucrări la Casetă sau adiacente Casetei, realizate în scop curativ, preventiv sau de modernizare a Casetei sau a elementelor adiacente acesteia;

	Alte situații ce nu au putut fi prevăzute, dar care corespund principiului Excluderilor Admisibile, conform prevederilor Contractului de Concesiune, partea a III-a a Caietului de Sarcini
Raportare:	Raportarea se va face atât în cadrul Raportului Anual cât şi conform termenelor de evaluare a conformității.
Evaluarea conformității:	Evaluarea Inițială a Conformității se va realiza pentru o perioadă de evaluare de 12 luni care va începe din ziua imediat următoare datei validării prin Act Adițional la Contractul de Concesiune a Standardului Obiectiv 1. Formula de calcul a Primului standard obiectiv al Nivelului de Serviciu B6 este următoarea: NS B6 = $\frac{nr.deversăriT \geq 10', laQ \geq 51.3mc/s}{nr.deversăriT \geq 10' - EA} \geq 90\%$
Conformitate:	Se consideră că Standardul Obiectiv 1 este îndeplinit dacă: în 90% din cazurile când se înregistrează depășiri de cel puțin 10 minute ale pragului de deversare la NH Popeşti, valoarea cumulată a debitelor transportate pe cele 3 semicasete este cel puțin egală cu 51,3 mc/s, sau nu se înregistrează depășiri ale nivelului de deversare la NH Popeşti, indiferent de valoarea cumulată a debitelor transportate pe cele 3 semicasete.
Neconformitate:	În caz de neconformitate, Concesionarul trebuie să întreprindă măsuri pentru rezolvarea problemelor în timpul cel mai rapid posibil din punct de vedere tehnic şi practic. Concesionarul va prezenta Autorității de Reglementare Tehnică un Plan de Îmbunătățire şi va implementa planul conform clauzei 1.4 din Contractul de Concesiune, Partea a III-a a Caietului de Sarcini. Îmbunătățirile necesare vor fi realizate în mod normal în cadrul unui an de când problema a fost raportată.

II. MONITORIZAREA SI EVALUAREA NIVELULUI DE SERVICIU B6

(1) Nivel Standard de Baza:

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

(2) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu B6

Lucrarile de decolmatarea (curatarea) Casetei, conform avizului favorabil al CTE-PMB nr. 99/ 13.12.2000, fac parte din Masurile Urgente de reabilitare a Casetei si au termen limita de realizare luna aprilie 2014, termen care decurge din aplicarea prevederilor Actului Aditional nr. 7/2011 la Contractul de Concesiune.

In cadrul actiunii de curatare a Casetei, S.C.Apa Nova Bucuresti S.A. a inlaturat suplimentar Blocajelor Majore, alte 46 de blocaje din cele 47 existente, finalizate pana in data de 15.04.2014.
Au fost evacuate urmatoarele cantitati:

Stalpi metalici	44 buc.
Textile	94,5 mc.
Beton	135 mc
Nisip+ pietris	6,1 mc.
metal	280 kg.

Pentru curatarea blocajului 47 este necesara creearea de accese speciale in zona camerei de siguranta de la Nodul Hidrotehnic Popesti, lucrari care nu au putut fi executate , deoarece aceste lucrari au fost sistate de Primaria Popesti Leordeni in data de 26.09.2013.

In data de 11.04.2014 S.C.Apa Nova Bucuresti S.A. a transmis catre Primaria Municipiului Bucuresti si catre AMRSP „ Notificarea privind Caseta de Ape Uzate”, pentru prelungirea termenului contractual de

finalizare a Masurilor Urgente de Decolmatare a Casetei, cu durata ce va rezulta din aplicarea clauzei 3.12.2.iv din Actul Aditional nr.7/2011 la Contractul de Concesiune.

Notificarea transmisa este legata de aparitia in cursul anului 2013 a unui eveniment (somatia transmisa de proprietarul terenului pe care se desfasurau activitatile de construire a acceselor in camera de siguranta a NH Popesti pentru incetarea imediata a oricarei activitati desfasurate pe terenul respectiv si readucerea situatiei terenului la starea initiala)

Toate demersurile intreprinse de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pana in prezent nu au dus la deblocarea situatiei, astfel incat termenul de finalizare a Masurilor Urgente de Decolmatare a Casetei va fi decalat, in aplicarea clauzei 3.12.2 din Actul Aditional nr.7/2011 la Contractul de Concesiune.

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. $$NSC1 = \frac{\text{numarul de bransamente contorizate}}{\text{numarul total de bransamente}} x100$$ 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	sfarsitul anului 3 de concesiune - 17.11.2003, conform Contractului de Concesiune, partea a III-a Nivelele Serviciilor. Dupa aceasta data, pe toata durata concesiunii, daca este realizata sau nu conformitatea TLC se stabileste la 20 de zile numai dupa emiterea scrisorii de certificare
Perioada de Evaluare	- <u>Evaluarea Initiala</u> trebuie efectuata pentru o perioada de la inceputul concesiunii ce se incheie cu 75 de zile inainte de TLC. Conform Contractului de Concesiune (art.1.2 Anexa III – Caietul de Sarcini) datele pe baza carora se va face evaluarea conformitatii vor fi cele obtinute in timpul unei perioade de evaluare continue, care incepe la data de 17.11.2000 (data intrarii in efectivitate a Concesiunii) si se termina cu 75 de zile inainte de TLC (Perioada de Evaluare Initiala). Pe baza datelor inregistrate, Concesionarul va trebui sa prezinte Autoritatii de Reglementare Tehnica cu cel putin 40 de zile inainte de TLC raportul de Evaluare Initiala. Autoritatea are la dispozitie 20 de zile pentru a emite o scrisoare de Certificare a Conformitatii sau de respingere a acesteia. - <u>Continuarea Conformitatii</u> se face, pe toata durata concesiunii, la intervale de 12 luni numai daca s-a realizat conformitatea initiala. Datele folosite pentru evaluarea continuarii conformitatii vor fi cele obtinute in perioada de 12 luni imediat urmatoare ultimei zile a perioadei de evaluare. Predarea raportului de catre Concesionar si emiterea scrisorii de catre Autoritate se fac respectand aceleasi perioade ca la Evaluarea Initiala. In conformitate cu clauza 18, din Actul Aditional nr.10 la Contractul de Concesiune, aprobat prin HCGMB 245/2013, *„Partile convin ca atat Concesionarul cat si Autoritatea de Reglementare Tehnica sa aiba la dispozitie perioade identice, de cate 20 de zile, pentru realizarea rapoartelor si concluziilor solicitate, astfel:* ***18.1**. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.2 Evaluarea Initiala a Conformitatii, „Concesionarul va prezenta Autoritatii de Reglementare Tehnica un „Raport Initial de Conformitate" cu cel putin 30 de zile inainte de Termenul Limita de Conformitate sau de Data Anterioara de Conformitate, adica in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare initiala."* ***18.2**. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.3 Evaluarea Continuarii Conformitatii, „La sfarsitul fiecarei perioade de evaluare, Concesionarul va prezenta un „Raport de Continuare a Conformitatii" Autoritatii de Reglementare Tehnica, in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare, iar Autoritatea de Reglementare Tehnica va stabili conformitatea sau ne-conformitatea in termen de 20 de zile de la prezentarea raportului."*
Masurare	**Concesionarul** inregistreaza si intocmeste rapoarte cu inregistrari ale

	numarului de bransamente contorizate precum si inregistrari ale facturilor.
Monitorizare	**Concesionarul** tine evidenta tuturor bransamentelor intr-o baza de date, in care se regasesc informatii despre client, locatia bransamentului, seria contorului si alte informatii care fac posibila identificarea situatiei reale. De asemenea concesionarul realizeaza si un tabel rezumativ prin care evidentiaza valorile totale raportate. **Autoritatea de Reglementare Tehnica** verifica inregistrarile din bazele de date ale tuturor 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 ce 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 in cadrul Raportului din 12.10.2008, referitor la disputa privind modalitatea de evaluare a NS A8.

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

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

II. MONITORIZAREA SI EVALUAREA NIVELULUI DE SERVICIU C1

1. Nivel Standard de Baza:

Nivel Standard de Baza (NSB) respins	Prin **Decizia nr. 33/28.11.2002,** Consiliul Executiv al ARBAC a respins valoarea propusa de SC Apa Nova Bucuresti SA pentru Standardul de Baza **(89,10%)**, motivul fiind necomunicarea de catre SC Apa Nova Bucuresti SA, 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 – 2013)

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 SC Apa Nova Bucuresti SA (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 SC Apa Nova Bucuretsi SA de 99,75%, fiind sub prevederea contractuala de 99%. La evaluarea conformitatii au fost considerate neconforme bransamentele necontorizate ale clientilor ce alimenteaza blocurile de locuinte independente din zona „retelelor telescopice” si a „contoarelor comune”)
2006	**HCGMB nr. 69/2006** a aprobat strategia Primariei Municipiului Bucuresti de punere in conformitate cu Buna Practica Industriala si cu prevederile legislatiei specifice a retelelor de alimentare cu apa in avalul a 126 de statii de hidrofor (Retele telescopice) HCGMB nr. 69/2006 prevede la art.7 faptul ca *„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. Avand in vedere EA stabilite de art.7 din HCGMB nr.69/2006, procentul de conformitate a NS C1 evaluat de ARBAC este de **99,20** %
2007	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 27/26.10.2007** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C1 – clienti contorizati ca procentaj din total. Avand in vedere EA stabilite de art.7 din HCGMB nr.69/2006, procentul de conformitate a Nivelului de Serviciu C1 – clienti contorizati ca procentaj din total evaluat de ARBAC este de **99,44 %**
2008	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 22 / 23.10.2008** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C1 – clienti contorizati ca procentaj din total. Avand in vedere EA stabilite de art. 7 din HCGMB nr. 69/2006, procentul de conformitate a Nivelului de Serviciu C1 – clienti contorizati ca procentaj din total evaluat de ARBAC este de **99,47 %**
2009	**HCGMB nr. 55/2009** a aprobat masurile de punere in conformitate cu prevederile legislatiei serviciului de alimentare cu apa si de canalizare a bransamentelor care alimenteaza mai multi utilizatori, realizate inainte de data incheierii Contractului de Concesiune cu privire la furnizarea de servicii de alimentare cu apa si canalizare pentru Municipiul Bucuresti. Articolul 5 al Hotararii prevede ca *„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. 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 contorizate ca procentaj din bransamente individuale sau comune mai multor clienti, existente la Data Licitatiei Avand in vedere EA stabilite de art.7 din HCGMB nr.69/2006 si art. 5 din HCGMB nr.55/2009, procentul de conformitate a Nivelului de Serviciu C1 – Bransamente contorizate 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 contorizate ca procentaj din bransamente individuale sau comune mai multor clienti, existente la Data Licitatiei Avand in vedere art. 5 din HCGMB nr.55/2009, procentul de conformitate a Nivelului de Serviciu C1 – Bransamente contorizate 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 contorizate ca procentaj din bransamente individuale sau comune mai multor clienti, existente la Data Licitatiei Avand in vedere art. 5 din HCGMB nr.55/2009, procentul de conformitate a Nivelului de Serviciu C1 – Bransamente contorizate ca procentaj din bransamente individuale sau comune mai multor clienti, existente la Data Licitatiei, evaluat de AMRSP este de **99,99 %**
2013	**Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 31 / 25.10.2013** 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 Avand in vedere art. 5 din HCGMB nr.55/2009, procentul de conformitate a Nivelului de Serviciu C1 – Bransamente contorizate 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

Pentru perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii (**28.09.2012 ÷ 27.09.2013**) 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 Contractului de Concesiune, 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 28.09.2012 ÷ 27.09.2013

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.10158831/07.10.2013) sunt urmatoarele:

Numarul total de bransamente	**125163**
Numarul de bransamente contorizate	**121696**
numarul de bransamente propuse ca Excluderi Admisibile de tipul EA1 (bransamente inchise)	**3420**
numarul de bransamente propuse ca Excluderi Admisibile de tipul EA4.2 (bransamente comune)	**35**
Nivel de Serviciu realizat	**99,99%**
Conformitate (conform Contractului de Concesiune)	**99%**

Verificari si evaluare AMRSP

In urma verificarilor s-a constatat ca:

- S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a evidentiat separat bransamentele care deservesc mai multi utilizatori si anume pentru cei din aria „contoarelor comune". (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;
- nu s-au mai identificat „*bransamente comune*" care sunt specificate in anexa la HCGMB nr. 55/2009 intrucat 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;
- celelalte „*bransamente comune*" mai multor utilizatori care s-au identificat in baza de date, si care au fost propuse de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. ca Excluderi Admisibile, se refera la bransamentele care nu au fost mentionate in anexa la HCGMB nr.55/2009 dar care se incadreaza in prevederile art.5 al HCGMB nr.55/2009. Acestea vor putea fi puse in conformitate numai dupa adoptarea de catre CGMB a unei Hotarari similare cu Hotararea nr.55/2009.

Excluderi Admisibile

Contractul de Concesiune nu prevede pentru Nivelul de Serviciu C1 nici un fel de Excludere Admisibila. Totusi, in baza prevederilor art.5 al HCGMB nr.55/2009, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a propus urmatoarele tipuri de Excluderi Admisibile:

EA4.2 – „*bransamente comune*".	**35**
EA1 – bransamente inchise	**3420**

Propunerile de Excluderi Admisibile formulate de SC Apa Nova Bucuresti SA au fost aprobate (dupa efectuarea verificarilor corespunzatoare) de AMRSP, avand in vedere urmatoarele:

-	cele **35** 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 **3420** 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 cadrul caruia se mentioneaza ca raportarile pentru bransamentele din aria „contoarelor comune", pana la punerea lor in conformitate, trebuiesc incadrate in categoria Excluderilor Admise), dupa efectuarea verificarilor de catre AMRSP si propunerea spre aprobare a celor doua tipuri de Excluderi Admisibile, respectand metodologia de calcul din anii anteriori, au rezultat urmatoarele date:

Numarul total de bransamente	**125163**
Numarul de bransamente contorizate	**121696**
Numarul de bransamente aprobate ca Excluderi Admisibile de tipul EA1 (bransamente inchise)	**3420**
Numarul de bransamente aprobate ca Excluderi Admisibile de tipul EA4.2 (bransamente comune)	**35**
Numar total solicitari de EA	**3455**
Conformitate (conform Contractului de Concesiune)	**99%**

Respectand metodologia de calcul, utilizata si la adoptarea Deciziei Consiliului Executiv AMRSP nr.30/2012, rezultatul evaluarii Nivelului de Serviciu C1 este urmatorul:

$$NSC1 = \frac{\text{numarul de bransamente contorizate}}{\text{numarul total de bransamente - EA}} x100$$

$$NSC1 = \frac{121696}{125163 - (35 + 3420)} x100 = 99{,}99\%$$

Valoarea rezultata a NS C1 este peste valoarea Standardului Obiectiv stabilita prin Contractul de Concesiune, si anume 99%.
Continuarea Conformitatii Nivelului de Serviciu C1 a fost certificata de AMRSP prin Decizia Consiliului Executiv nr. 31/25.10.2013.

B. Raport Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru anul 2013

Avand in vedere clauza 16.3 din Actul Aditional nr. 10 la Contractul de Concesiune (aprobat prin HCGMB nr. 245/26.09.2013) "*incepand cu anul 2013, perioada avuta in vedere pentru raportare va fi anul calendaristic, care va inlocui Anul Contractual. Astfel, Concesionarul va depune rapoarte scrise catre Autoritatea de Reglementare Tehnica si Concedent, in maximum 30 de zile dupa aprobarea de catre adunarea generala a actionarilor Concesionarului a situatiilor financiare anuale aferente exercitiului incheiat si a planului de afaceri si a bugetului de venituri si cheltuieli pentru exercitiul financiar in curs*", evaluarea de catre AMRSP a informatiilor aferente anului calendaristic 2013 cu privire la **Nivelul de Serviciu C1 – Bransamente contorizate ca procentaj din bransamente individuale sau comune mai multor clienti, existente la Data Licitatiei** (asa cum a fost facuta in precedentele Rapoarte la Capitolul B) va fi facuta dupa primirea *Raportului S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru anul 2013.*

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: - *pentru bransamente apa si/sau racorduri canal la care s-a solicitat proiectarea in maxim 3 saptamani de la cerere* $$\text{NS C2} = \frac{\text{Nr. proiecte realizate in maxim 3 sapt}}{\text{Nr. total de solicitari de proiecte}} x100$$ - *pentru bransamente apa si/sau racorduri canal executate in varianta "integral Concesionar"* $$\text{NS C2} = \frac{\text{Nr. lucrari executate in maxim 3 luni}}{\text{Nr. total de lucrari executate de ANB - EA}} x100$$ - *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* $$\text{NS C2} = \frac{\text{Nr. receptii efectuate in maxim 1 sapt}}{\text{Nr. total de solicitari de receptii}} x100$$ 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 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. 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. - <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. In conformitate cu clauza 18, din Actul Aditional nr.10 la Contractul de

	Concesiune, aprobat prin HCGMB 245/2013, *„Partile convin ca atat Concesionarul cat si Autoritatea de Reglementare Tehnica sa aiba la dispozitie perioade identice, de cate 20 de zile, pentru realizarea rapoartelor si concluziilor solicitate, astfel:* ***18.1**. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.2 Evaluarea Initiala a Conformitatii, „Concesionarul va prezenta Autoritatii de Reglementare Tehnica un „Raport Initial de Conformitate" cu cel putin 30 de zile inainte de Termenul Limita de Conformitate sau de Data Anterioara de Conformitate, adica in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare initiala."* ***18.2**. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.3 Evaluarea Continuarii Conformitatii, „La sfarsitul fiecarei perioade de evaluare, Concesionarul va prezenta un „Raport de Continuare a Conformitatii" Autoritatii de Reglementare Tehnica, in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare, iar Autoritatea de Reglementare Tehnica va stabili conformitatea sau ne-conformitatea in termen de 20 de zile de la prezentarea raportului."*
Masurare	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. 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 caror structura a fost aprobate prin Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr.23/2004. **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, efectuand apoi evaluarea Nivelului de Serviciu C2.
Excluderi Admisibile	Contractul de Concesiune prevede o serie de Excluderi Admisibile: *„O cerere pentru bransament/racord nu va fi luata in consideratie pentru acest Nivel de Serviciu decat:* *In cazul bransamentelor de apa potabila:* *- exista o conducta de apa pana la 50 m de limita gospodariei;* *- sistemul de apa potabila are capacitate disponibila; sau in cazul racordurilor de canalizare;* *- exista un colector de canalizare pana la 50 m de limita gospodariei;* *- sistemul de canalizare are capacitate disponibila;* *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:* *- ar trebui sa treaca pe un teren apartinand unei terte parti si permisiunea nu este obtinuta;* *- ar trebui sa treaca printr-un drum foarte aglomerat si nu se poate realiza inchiderea drumului in cadrul de timp solicitat;* *- ar trebui sa treaca pe sub o linie de tramvai;* *- ar trebui sa treaca pe sub alte retele importante de serviciu si devierea acestora ar fi necesara;* *- ar fi prea jos pentru a se putea conecta gravitational la sistemul existent (caz aplicabil doar pentru racordurile de canalizare)*".
Nivel Standard	este stabilit de prevederile Contractului de Concesiune in functie de cele

Obiectiv (NSO)	doua variante de executie a lucrarilor prevazute in CC pentru care poate opta clientul si are urmatoarele valori: - **99 %** din cazuri de executie a bransamentului rezolvate in maxim 3 luni de la cerere, intreaga activitate fiind desfasurata de catre Concesionar; - **99 %** din cazuri de executie a proiectului in maxim 3 saptamani de la primirea cererii si inspectarea lucrarilor executate de antreprenorul clientului la 1 saptamana de la primirea solicitarii, in cazul in care parti ale activitatii vor fi executate de terti (agenti economici . 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: - **20 %,** pentru furnizarea de servicii de proiectare in 3 saptamani de la primirea cererii din partea clientului, reprezentand raportul dintre solicitarile rezolvate in trei saptamani si totalul solicitarilor; - **34 %,** pentru inspectarea lucrarilor executate de antreprenorul clientului la o saptamana de la primirea solicitarii, in cazul in care executia lucrarii este facuta de terti, reprezentand raportul dintre solicitarile rezolvate intr-o saptamana si totalul solicitarilor; - **0 %,** realizarea de noi legaturi (bransamente/racorduri) in decurs de 3 luni de la primirea cererii din partea clientului, in cazul in care intreaga activitate (avizare tehnica, obtinere avize si autorizatii, proiectare, executie si receptie) este desfasurata de catre concesionar, SC Apa Nova Bucuresti SA, reprezentand raportul dintre solicitarile rezolvate in 3 luni si totalul solicitarilor.

(2) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu C2 (2003 - 2013)

An	Conformitatea NS C2
2003	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 33 / 28.10.2003 -** privind aprobarea Scrisorii de Respingere a Conformitatii Nivelului de Serviciu C2 – Timpul de realizare de noi bransamente si/sau racorduri Prin Decizia nr. 33 / 28.10.2003**,** Consiliul Executiv al ARBAC a decis respingerea conformitatii Nivelului de Serviciu C2 - Timpul de realizare de noi bransamente si/sau racorduri, avand in vedere urmatoarele: - Procentul de conformitate realizat la Nivelul de Serviciu C2 este de **15 %**, fata de prevederea contractuala de **99%** - Calculul Nivelului de Serviciu C2 de catre ANB a fost eronat (cazurile de EA invocate nu se justifica in totalitate, o parte fiind considerate in mod eronat 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 Prin Decizia nr. 35 / 21.07.2004, Consiliul Executiv al ARBAC a respins conformitatea Nivelului de Serviciu – Timpul de realizare de noi bransamente si/sau racorduri, avand in

	vedere lipsa de informatie relevanta cu privire la evaluarea Conformitatii NS C2 in cea de a doua perioada de Evaluare Initiala a Conformitatii, datorata refuzului ANB de a transmite Raportul Initial de Conformitate pentru a doua perioada de Evaluare Initiala a Conformitatii.
2004	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 36 / 28.07.2004 -** privind aprobarea Scrisorii de Respingere a Conformitatii Nivelului de Serviciu C2 – Timpul de realizare de noi bransamente si/sau racorduri pentru a treia perioada de Evaluare Initiala a Conformitatii Prin Decizia nr. 36 / 28.07.2004, Consiliul Executiv al ARBAC a decis respingerea Conformitatii Nivelului de Serviciu C2 – Timpul de realizare de noi bransamente si/sau racorduri, avand in vedere nerealizarea procentului de Conformitate de 99% stabilit de Contractul de Concesiune, in cea de a treia perioada de Evaluare Initiala a Conformitatii, in cazul optiunii clientilor de realizare a bransamentelor si/sau racordurilor "integral ANB", aceste optiuni fiind majoritare
2004	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 37 / 28.07.2004 -** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C2 – Timpul de realizare de noi bransamente si/sau racorduri pentru a patra perioada de Evaluare Initiala a Conformitatii - Conformitatea realizata: - bransamente apa si / sau racorduri canal executate in varianta "integral ANB":**100 %**, fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de **99%** - bransamente apa si / sau racorduri canal solicitate a fi executate cu terti: - proiectare bransamente apa si / sau racorduri canal: **100 %**, fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de **99%** - receptie bransamente apa si / sau racorduri canal: **nu au fost solicitari**
2005	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 25 / 26.07.2005 -** Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C2 – Timpul de realizare de noi bransamente apa si / sau racorduri la canal in prima perioada de Evaluare Continua a Conformitatii (ECC1) Conformitatea realizata: - Realizarea de noi legaturi (bransamente apa / racorduri canal) in decurs de 3 luni de la primirea cererii din partea clientului, intreaga activitate fiind desfasurata de Concesionar: **100%** fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de **99%** ; - Furnizarea de servicii de proiectare in 3 saptamani de la primirea cererii: **100%** din totalul celor **366** cereri; - Inspectarea lucrarilor executate de antreprenorul clientului la 1 saptamana de la primirea solicitarii de receptie a lucrarilor: **100%** din totalul celor **82** solicitari
2006	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 18/27.07.2006 –** privind Aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C2 – Timpul de realizare de noi bransamente apa si/sau racorduri la canal in prima perioada de Evaluare Continua a Conformitatii Conformitatea realizata: - Realizarea de noi legaturi (bransamente apa / racorduri canal) in decurs de 3 luni de la primirea cererii din partea clientului, intreaga activitate fiind desfasurata de Concesionar:**100%** fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de **99%** ; - Furnizarea de servicii de proiectare in 3 saptamani de la primirea cererii: **100%** din totalul celor **440** cereri; - Inspectarea lucrarilor executate de antreprenorul clientului la 1 saptamana de la primirea solicitarii de receptie a lucrarilor:**100%** din totalul celor **125** solicitari.
2007	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 16/17.07.2007 -** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C2 – Timpul de realizare de noi bransamente apa si/ sau racorduri canal Conformitatea realizata: - Realizarea de noi legaturi (bransamente apa/ racorduri canal) in decurs de 3 luni de la primirea cererii din partea clientului, intreaga activitate fiind desfasurata de Concesionar: **100%** fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de **99%**

	- Furnizarea de servicii de proiectare in 3 saptamani de la primirea cererii: **100%** din totalul celor **618** cereri - Inspectarea lucrarilor executate de antreprenorul clientului la 1 saptamana de la primirea solicitarii de receptie a lucrarilor: **100%** din totalul celor **235** de solicitari
2008	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 8 / 23.07.2008 -** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C2 – Timpul de realizare de noi bransamente apa si/ sau racorduri canal Consiliul Executiv al ARBAC a decis certificarea conformitatii Nivelului de Serviciu C2 – Timpul de realizare de noi bransamente si/sau racorduri. Conformitatea realizata: **100 %,** fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de **99%**
2009	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 4 / 22.07.2009 -** Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C2 – Timpul de realizare de noi bransamente apa si/ sau racorduri canal Consiliul Executiv al ARBAC a decis certificarea conformitatii Nivelului de Serviciu C2 – Timpul de realizare de noi bransamente si/sau racorduri. Conformitatea realizata: **100 %,** fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de **99%**
2010	**Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 9 / 15.07.2010** - privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C2 – Timpul de realizare de noi bransamente apa si/ sau racorduri canal Consiliul Executiv al AMRSP a decis certificarea conformitatii Nivelului de Serviciu C2 – Timpul de realizare de noi bransamente si/sau racorduri Conformitatea realizata: **100 %,** fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de **99%**
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 Consiliul Executiv al AMRSP a decis certificarea conformitatii Nivelului de Serviciu C2 – Timpul de realizare de noi bransamente si/sau racorduri Conformitatea realizata: **100 %,** fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de **99%**
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 Consiliul Executiv al AMRSP a decis certificarea conformitatii Nivelului de Serviciu C2 – Timpul de realizare de noi bransamente si/sau racorduri Conformitatea realizata: **100 %,** fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de **99%**
2013	**Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 14/ 23.07.2013 -** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C2 – Timpul de realizare de noi bransamente apa si/ sau racorduri canal Consiliul Executiv al AMRSP a decis certificarea conformitatii Nivelului de Serviciu C2 – Timpul de realizare de noi bransamente si/sau racorduri Conformitatea realizata: **100 %,** fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de **99%**

(3) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu C2

Pentru perioada de evaluare a conformitatii (**28.06.2012 ÷ 27.06.2013)**, 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 perioada ECC au permis o evaluare obiectiva a NS C2.
Au fost luate in considerare informatiile din cadrul Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii pentru perioada 28.06.2012 ÷ 27.06.2013.
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 28.06.2012 ÷ 27.06.2013
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.10092642/05.07.2013) sunt urmatoarele:

Tipul solicitarii		Nr. total solicitari	Excluderi Admisibile	Interval de timp	NS realizat [%]	NSO [%]
Executie bransament si/sau racord cu ANB		**70**	**2**	**< 3 luni**	**100**	**99**
Executie bransament si/sau racord cu terti	Proiectare bransament si/sau racord de catre ANB	**152**	**0**	**≤ 3 saptamani**	**100**	**99**
	Receptie bransament si/sau racord de catre ANB	**42**	**0**	**≤ 1 saptamana**	**100**	**99**

Raportul S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru perioada de evaluare **28.06.2012 ÷ 27.06.2013**, contine informatii sub forma unui tabel rezumativ, precum si o baza de date in format electronic.
Din analiza tabelului rezumativ, se constata urmatoarele:
- **222** total de solicitari de realizare de bransamente si racorduri, din care:
  - **70** de cazuri in care potentialul client a optat si pentru realizarea efectiva a lucrarilor de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A.;
  - **152** 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).
- **42** receptii realizate

Verificari si evaluare AMRSP
Verificarea s-a realizat pentru urmatoarele categorii:
(i) realizarea de proiecte de bransamente si/sau racorduri:
Pentru aceasta categorie se monitorizeaza durata de la primirea solicitarii de realizare a proiectului pana la primirea efectiva a acestuia de catre potentialul client, care trebuie sa nu depaseasca 15 zile.
S-au realizat **222** proiecte, toate incadrandu-se in durata stabilita de maxim 15 zile neconstatandu-se neconformitati.
(ii) executia lucrarii cu S.C. Apa Nova Bucuresti S.A.:
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.
SC Apa Nova Bucuresti SA a realizat efectiv **48** proiecte de bransamente si/sau racorduri de canalizare in maxim 90 de zile, neconstatandu-se neconformitati.
(iii) solicitari de receptie pentru lucrari executate cu Terti:
Pentru aceasta categorie se monitorizeaza perioada dintre solicitarea receptiei si receptia efectuata, care nu trebuie sa depaseasca 1 saptamana (5 zile lucratoare).
Au fost realizate **42** receptii ale lucrarilor de bransamente si/sau racorduri realizate cu Terti, in maxim 5 zile lucratoare, neconstatandu-se neconformitati.

In urma verificarilor informatiilor continute in cadrul raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii transmis de SC Apa Nova Bucuresti SA cu adresa nr.10092642/05.07.2013, a copiilor dupa documentele obtinute cu ocazia inspectiei din perioada de monitorizare si evaluare de la Directia Dispecerat si Monitorizare, AMRSP a constatat existenta tuturor informatiilor care au condus la evaluarea obiectiva a NS C2.
In cadrul actiunii de verificare si evaluare, din totalul celor 222 inregistrari, responsabilul cu monitorizarea NS C2 din cadrul AMRSP a selectat spre verificare un numar de 32 de dosare naveta, solicitand Concesionarului copii ale documentelor reprezentative prin care sunt justificate intervalele de timp care stau la baza calculului duratei de realizare.

Excluderi Admisibile
Din cele **222 de solicitari** la SC Apa Nova Bucuresti SA de executie bransamente apa si/ sau racorduri canal, AMRSP a constatat ca exista o solicitare din partea ANB SC Apa Nova Bucuresti SA de a incadra si aproba in categoria Excluderi Admisibile un numar de **22** cazuri, astfel:

-	**21** cazuri, cod C2-EA1 Autorizatia de Construire neeliberata
-	**1**(un) caz, tip C2- EA1 nu a fost obtinut avizul politiei rutiere

Din analiza celor 21 cazuri de Excludere Admisibila de tipul EA1, a reiesit faptul ca neobtinerea autorizatiei nu s-a datorat vreunei deficiente a SC Apa Nova Bucuresti SA intrucat documentatia a fost depusa la timp, taxa a fost platita, fara insa sa se primeasca raspuns din partea Administratiei Locale.
Cazul incadrat tot in categoria EA1, de neobtinere a avizului politiei rutiere de ocupare si interventie in carosabil, s-a aprobat aceasta excludere, intrucat dupa studierea documentelor aferente dosarului naveta, a reiesit ca excluderea propusa este corect incadrata, nefiind culpa SC Apa Nova Bucuresti SA.

Evaluare AMRSP
In baza informatiilor primite de la ANB SC Apa Nova Bucuresti SA si a considerentelor de mai sus, AMRSP a efectuat evaluarea NS C2 pe baza tipurilor de cerinte din Contractul de Concesiune, astfel:
- ***pentru bransamente apa si/sau racorduri canal la care s-a solicitat proiectarea*** in maxim 3 saptamani de la cerere s-au realizat 220 proiecte din totalul de 220, conformitatea fiind astfel de **100%**, fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de 99%;

$$\text{Conformitate NS C2} = \frac{\text{Nr. proiecte realizate in maxim 3 sapt}}{\text{Nr. total de solicitari de proiecte}} x100 = \frac{222}{222} x100 = 100\%$$

- ***pentru bransamente apa si/sau racorduri canal executate in varianta "integral ANB",*** in mai putin de 3 luni de la solicitare s-au realizat efectiv 48 de cazuri din cele 70 de cazuri care au avut initial solicitari, iar cele 22 care au ramas au fost aprobate ca EA, conformitatea fiind de **100%**, fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de 99%;

$$\text{Conformitate NS C2} = \frac{\text{Nr. lucrari realizate in maxim 3 luni}}{\text{Nr. total de lucrari executate de ANB - EA}} x100 = \frac{48}{70 - 22} x100 = 100\%$$

- ***pentru bransamente de apa si/sau racorduri canal pentru care s-a solicitat receptionarea lucrarilor de catre ANB*** in cel mult 7 zile de la solicitare: s-au realizat 42 receptii la termen din totalul de 45 de contracte de executie si de consultanta semnate de catre clientii care au optat pentru executia lucrilor cu terti, intrucat numai 42 au solicitat receptii in perioada de evaluare, conformitatea fiind de **100%**, fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de 99%.

$$\text{Conformitate NS C2} = \frac{\text{Nr. receptii efectuate in maxim 1 sapt}}{\text{Nr. total de solicitari de receptii}} x100 = \frac{42}{42} x100 = 100\%$$

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. 14/23.07.2013**.

B. Raport Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru anul 2013

Avand in vedere clauza 16.3 din Actul Aditional nr. 10 la Contractul de Concesiune (aprobat prin HCGMB nr. 245/26.09.2013) "*incepand cu anul 2013, perioada avuta in vedere pentru raportare va fi anul calendaristic, care va inlocui Anul Contractual. Astfel, Concesionarul va depune rapoarte scrise catre Autoritatea de Reglementare Tehnica si Concedent, in maximum 30 de zile dupa aprobarea de catre adunarea generala a actionarilor Concesionarului a situatiilor financiare anuale aferente exercitiului incheiat si a planului de afaceri si a bugetului de venituri si cheltuieli pentru exercitiul financiar in curs*", evaluarea de catre AMRSP a informatiilor aferente anului calendaristic 2013 cu privire la **Nivelul de Serviciu C2 – Timpul de realizare de noi bransamente si / sau racorduri** (asa cum a fost facuta in precedentele Rapoarte la Capitolul B) va fi facuta dupa primirea *Raportului S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru anul 2013*

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. $$NSC3 = \frac{\text{Numarul total de intrebari tratate } \leq 5 \text{ zile}}{\text{Numarul total de intrabari privind facturarea}} x100$$ 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	Conform Contractului de Concesiune, partea a III-a Nivelele Serviciilor, primul Termen Limita de Conformitate este anul 3 de concesiune (17.11.2003). Dupa aceasta data, pe toata durata concesiunii, daca este realizata sau nu conformitatea, TLC se stabileste la 20 de zile numai dupa emiterea scrisorii de certificare
Perioada de Evaluare	- <u>Evaluarea Initiala</u> trebuie efectuata intr-o perioada de 2 luni incepand cu 27.07.2003 si pana la data de 26.09.2003. Conform Contractului de Concesiune (art.1.2 Anexa III – Caietul de Sarcini) datele pe baza carora se va face evaluarea conformitatii vor fi cele obtinute in timpul unei perioade de evaluare continue, avand durata de 2 luni (Perioada de Evaluare Initiala). O astfel de perioada se incheie cu 50 de zile inainte de Termenul Limita de Conformitate, sau de Data Anterioara de Conformitate. Pe baza datelor inregistrate, Concesionarul va trebui sa prezinte Autoritatii de Reglementare Tehnica cu cel putin 40 de zile inainte de TLC raportul de Evaluare Initiala. Autoritatea are la dispozitie 20 de zile pentru a emite o scrisoare de Certificare a Conformitatii sau de respingere a acesteia. - <u>Continuarea Conformitatii</u> se face, pe toata durata concesiunii, la intervale de 12 luni numai daca s-a realizat conformitatea initiala. Datele folosite pentru evaluarea continuarii conformitatii vor fi cele obtinute in perioada de 12 luni ce incepe in ziua urmatoare a ultimei zile a perioadei de evaluare. Predarea raportului de catre Concesionar si emiterea scrisorii de catre Autoritate se fac respectand aceleasi termenele limita de la Evaluarea Initiala. In conformitate cu clauza 18, din Actul Aditional nr.10 la Contractul de Concesiune, aprobat prin HCGMB 245/2013, *„Partile convin ca atat Concesionarul cat si Autoritatea de Reglementare Tehnica sa aiba la dispozitie perioade identice, de cate 20 de zile, pentru realizarea rapoartelor si concluziilor solicitate, astfel:* ***18.1**. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.2 Evaluarea Initiala a Conformitatii, „Concesionarul va prezenta Autoritatii de Reglementare Tehnica un „Raport Initial de Conformitate" cu cel putin 30 de zile inainte de Termenul Limita de Conformitate sau de Data Anterioara de Conformitate, adica in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare initiala."* ***18.2**. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.3 Evaluarea Continuarii Conformitatii, „La sfarsitul fiecarei perioade de evaluare, Concesionarul va prezenta un „Raport de Continuare a Conformitatii" Autoritatii de Reglementare Tehnica, in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare, iar Autoritatea de Reglementare Tehnica va stabili conformitatea sau ne-conformitatea in termen de 20 de zile de la prezentarea raportului."*
Masurare	**Concesionarul** inregistreaza solicitari de informatii privind facturarea intr-un registru ce cuprinde detalii asupra tuturor solicitarilor. De asemenea intocmeste rapoarte cu inregistrari ale numarului de solicitari de informatii

	privind facturarea.
Monitorizare	**- Concesionarul** inregistreaza solicitarile de informatii privind facturarea, creind astfel o baza de date din care se identifica printre altele: data reclamatiei, natura reclamatiei, data la care se trimite raspunsul precum si responsabilul care a intocmit raspunsul. Daca pentru de o serie de solicitari ale clientilor este posibil de a se acorda un raspuns imediat (cu durata de raspuns zero) acesta nu se mai inregistreaza in baza de date. Pentru un raspuns in mai mult de 20 de zile clientilor li se poate oferi rabat. Inregistrarile din baza de date se tin de Concesionar in conformitate cu formatul aprobat de 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. **- Autoritatea de Reglementare Tehnica** analizeaza registrul cu detalii asupra solicitarilor de informatii privind facturarea, ce cuprind si bazele de date, precum si rapoartele SC Apa Nova Bucuresti SA. 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: - **30%** din raspunsuri expediate prin posta in mai putin de **5 zile;** - **70%** din raspunsuri expediate prin posta in mai mult de **5 zile;**

(2) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu C3 (2003 – 2013)

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 %**
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 %**
2013	**Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 32/25.10.2013** 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

Pentru perioada de evaluare a conformitatii (**28.09.2012 ÷ 27.09.2013**), 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 28.09.2012 ÷ 27.09.2013.

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.

A. Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C3 pentru perioada 28.09.2012 ÷ 27.09.2013

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.10158831/07.10.2013) sunt urmatoarele:

Numarul total de intrabari privind facturarea	**259**
Numarul total de intrebari tratate ≤ 3 zile	**219**
Numarul total de intrebari tratate intre 3 ÷ 5 zile	**40**
Numarul total de intrebari tratate ≤ 5 zile	**259**
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

Verificarea a fost facuta pentru:

-	*informatiile privind inregistrea in baza de date S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a solicitarii clientului;*
-	*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.*

Din baza de date transmisa de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. au fost alese aleator cateva inregistrari care s-au verificat la S.C. Apa Nova Bucuresti S A.- Directia Dispecerat si Monitorizare, obtinandu-se copii ale documentelor justificative.

In urma verificarii s-au constatat urmatoarele:

-	*din totalul celor 259 solicitari ale utilizatorilor: 251 s-au referit la soldul existent (majoritatea solicitarilor venind din partea societatilor comerciale), 4 au fost pentru valoarea*

	facturata/servicii/penalizari, 2 au fost legate de stabilirea consumului, 2 au fost pentru modalitatea de facturare
-	*din totalul celor 259 solicitari ale utilizatorilor: 251 s-au referit la soldul existent*
-	*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 au fost 2 cazuri cu durata de raspuns 0 zile - atunci cand petentilor li s-au oferit documente scrise in aceeasi zi in care au depus solicitarea.*
	pentru nici o solicitare nu s-a depasit perioada de raspuns de maxim 5 zile, pentru care se acorda neconformitate.

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.

Excluderi 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

In urma evaluarii informatiilor primite de la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. si a informatiilor obtinute in urma inspectiilor periodice realizate de reprezentantul AMRSP, tinand seama de prevederile Deciziei Consiliului Executiv al ARBAC nr. 34 / 2003, rezultatul evaluarii este urmatorul:

$$NSC3 = \frac{\text{Numarul total de intrebari tratate } \leq 5 \text{ zile}}{\text{Numarul total de intrabari privind facturarea}} x100 = \frac{259}{259} x100 = 100\%$$

Valoarea rezultata este peste valoarea Standardului Obiectiv stabilita prin Contractul de Concesiune, si anume **90%**.

Continuarea Conformitatii Nivelului de Serviciu C3 a fost certificata prin **Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 32/25.10.2013**.

B. Raport Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru anul 2013

Avand in vedere clauza 16.3 din Actul Aditional nr. 10 la Contractul de Concesiune (aprobat prin HCGMB nr. 245/26.09.2013) "*incepand cu anul 2013, perioada avuta in vedere pentru raportare va fi anul calendaristic, care va inlocui Anul Contractual. Astfel, Concesionarul va depune rapoarte scrise catre Autoritatea de Reglementare Tehnica si Concedent, in maximum 30 de zile dupa aprobarea de catre adunarea generala a actionarilor Concesionarului a situatiilor financiare anuale aferente exercitiului incheiat si a planului de afaceri si a bugetului de venituri si cheltuieli pentru exercitiul financiar in curs*", evaluarea de catre AMRSP a informatiilor aferente anului calendaristic 2013 cu privire la **Nivelul de Serviciu C3 – Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea** (asa cum a fost facuta in precedentele Rapoarte la Capitolul B) va fi facuta dupa primirea *Raportului S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru anul 2013*

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 S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. 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	- <u>Evaluarea Initiala</u> trebuie efectuata pe o perioada de 2 luni incepand cu 27.07.2003 si pana la data de 26.09.2003. Conform Contractului de Concesiune (art.1.2 Anexa III – Caietul de Sarcini) datele pe baza carora se va face evaluarea conformitatii vor fi cele obtinute in timpul unei perioade de evaluare continue, avand durata de 2 luni (Perioada de Evaluare Initiala). O astfel de perioada se incheie cu 50 de zile inainte de Termenul Limita de Conformitate, sau de Data Anterioara de Conformitate. Pe baza datelor inregistrate, Concesionarul va trebui sa prezinte Autoritatii de Reglementare Tehnica cu cel putin 40 de zile inainte de TLC raportul de Evaluare Initiala. Autoritatea are la dispozitie 20 de zile pentru a emite o scrisoare de Certificare a Conformitatii sau de respingere a acesteia. - <u>Continuarea Conformitatii</u> se face, pe toata durata concesiunii, la intervale de 12 luni numai daca s-a realizat conformitatea initiala. Datele folosite pentru evaluarea continuarii conformitatii vor fi cele obtinute in perioada de 12 luni ce incepe in ziua urmatoare a ultimei zile a perioadei de evaluare. Predarea raportului de catre Concesionar si emiterea scrisorii de catre Autoritate se fac respectand aceleasi termenele limita de la Evaluarea Initiala In conformitate cu clauza 18, din Actul Aditional nr.10 la Contractul de Concesiune, aprobat prin HCGMB 245/2013, *„Partile convin ca atat Concesionarul cat si Autoritatea de Reglementare Tehnica sa aiba la dispozitie perioade identice, de cate 20 de zile, pentru realizarea rapoartelor si concluziilor solicitate, astfel:* ***18.1**. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.2 Evaluarea Initiala a Conformitatii, „Concesionarul va prezenta Autoritatii de Reglementare Tehnica un „Raport Initial de Conformitate" cu cel putin 30 de zile inainte de Termenul Limita de Conformitate sau de Data Anterioara de Conformitate, adica in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare initiala."* ***18.2**. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.3 Evaluarea Continuarii Conformitatii, „La sfarsitul fiecarei perioade de evaluare, Concesionarul va prezenta un „Raport de Continuare a Conformitatii" Autoritatii de Reglementare Tehnica, in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare, iar Autoritatea de Reglementare Tehnica va stabili conformitatea sau ne-conformitatea in termen de 20 de zile de la prezentarea raportului."*
Masurare	**Concesionarul** inregistreaza 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 S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. 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. Inregistrarile din baza de date se tin de catre concesionar in conformitate cu formatul aprobat prin Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 25/2003. Rapoartele concesionarului, pe baza carora se face evaluarea, contin tabelele rezumative a caror structura a fost aprobata prin Decizia ARBAC nr. 25/2004. **-Autoritatea de Reglementare Tehnica** analizeaza rapoartele Concesionarului si verifica inregistrarile din baza de date. Verificarile urmaresc identificarea reclamatiilor scrise primite, natura reclamatiilor si respectarea termenului de raspuns. Informatiile sunt stocate, cumulate si transmise anual Autoritatii de Reglementare Tehnica, dar pe masura ce sunt inregistrate sunt verificate periodic prin sondaj de catre aceasta.
Excluderi Admisibile	Nu sunt prevazute Excluderi Admisibile in Contractul de Concesiune. Pentru acest Nivel de Serviciu, Concesionarul nu a identificat pana in prezent Excluderi Admisibile suplimentare.
Nivel Standard Obiectiv (NSO)	Raspunsuri expediate prin posta: in maxim 10 zile lucratoare in **90**% din cazuri, valoare ce trebuie atinsa de Concesionar la sfarsitul perioadei de Evaluare. Concesionarul trebuie sa ia toate masurile ca, pentru cel putin 90% din numarul total de sesizari scrise existente in baza de date, raspunsurile sa fie transmise in mai putin de 10 zile lucratoare.

II. MONITORIZAREA SI EVALUAREA NIVELULUI DE SERVICIU C4

(1) Nivel Standard de Baza:

Nivel Standard de Baza (NSB)	Aprobat prin **Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 20/20.11.2002**: **- 30%** din raspunsuri expediate prin posta in mai putin de **10 zile** **- 70%** din raspunsuri expediate prin posta in mai mult de **10 zile** reprezentand raportul dintre numarul de reclamatii scrise expediate prin posta in mai putin de 10 zile si numarul total de reclamatii scrise inregistrate la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A..

(2) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu C4 (2003 – 2013)

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 Conformitatea certificata de ARBAC: **97,50 %**
2004	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 42/27.10.2004** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatiilor scrise Conformitatea certificata de ARBAC: **96,55 %**
2005	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 44/21.10.2005** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatiilor scrise Conformitatea certificata de ARBAC: **96,93 %**
2006	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 32/26.10.2006** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatiilor scrise Conformitatea certificata de ARBAC: **94,97 %**
2007	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 29/26.10.2007** privind aprobarea Scrisorii de

	Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatiilor scrise Conformitatea certificata de ARBAC: **96,62 %**
2008	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 17/23.10.2008** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatiilor scrise Conformitatea certificata de ARBAC: **98,37 %**
2009	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 16/23.10.2009** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatiilor scrise Conformitatea certificata de ARBAC: **99,61 %**
2010	**Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 23/26.10.2010** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatiilor scrise Conformitatea certificata de AMRSP: **99,55 %**
2011	**Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 25/26.10.2011** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatiilor scrise Conformitatea certificata de AMRSP: **99,50 %**
2012	**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 Conformitatea certificata de AMRSP: **99,53 %**
2013	**Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 33/25.10.2013** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatiilor scrise Conformitatea certificata de AMRSP: **99,78 %**

(3) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu C4

Pentru perioada de evaluare a conformitatii (28.09.2012-27.09.2013) , 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 au permis o evaluare obiectiva a NS C4.

(A) Evaluarea Continuarii Conformitatii in perioada 28.09.2012-27.09.2013

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. 10158831/07.10.2013, inregistrata la Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice cu nr. 1334/07.10.2013, *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 **18.09.2012 – 17.09.2013** tratate pana la sfarsitul perioadei de evaluare.

In aceasta perioada au fost inregistrate **905** reclamatii scrise, pe diferite subiecte.

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**	**NS realizat**		**NSO**	**Neconformitate cu NSO**
Numeric	*Numeric*	*Zile*	*Numeric*	*%*	*%*	*%*
1	***2***	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**
905	0	≤ 5 zile	234			
		5-10 zile	669			
		≤ 10 zile	**903**	**99.78**	**90**	-
		10-20 zile	1			
		> 10 zile	2			
		> 20 zile	1			

Ca urmare a evaluarii realizata pe baza elementelor precizate mai sus, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a comunicat conformitatea NS C4, valoarea realizata fiind de **99.78 %** reclamatii rezolvate in maxim 10 zile lucratoare, fata de **90 %** cat prevede Standardul Obiectiv.

Verificari si evaluare AMRSP

Din verificarea documentelor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul *Raportului privind Evaluarea Continuarii Conformitatii pentru Nivelul de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatiilor scrise,* s-a constatat faptul ca informatiile transmise au respectat formatul aprobat prin Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 25/2004 - privind aprobarea tabelului rezumativ.

In vederea verificarii conditiilor de evaluare a continuarii conformitatii Nivelului de Serviciu C4, responsabilul pentru monitorizarea acestuia din cadrul compartimentului de specialitate al 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.

Excluderi Admisibile

Nu sunt prevazute Excluderi Admisibile in Contractul de Concesiune pentru Nivelului de Serviciul C4.

Pentru acest Nivel de Serviciu, Concesionarul nu a identificat pana in prezent Excluderi Admisibile suplimentare.

Evaluare AMRSP

La sediul S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. au putut fi verificate, prin sondaj, in baza de date in format electronic informatii privind numele si adresa petentului. Aceste informatii nu sunt relevante pentru evaluarea timpului de raspuns.

Astfel, pentru Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatiilor scrise s-au luat in calcul urmatoarele date:

Total reclamatii scrise inregistrate	**905**
Total reclamatii rezolvate si comunicate in termen de maxim 10 zile lucratoare	**903**
Reclamatii neconforme	**2**

Reclamatiile au fost diverse ca tematica si urmare a analizarii bazei de date in format electronic transmisa de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. au fost clasificate astfel:

Natura problemei reclamate	**Numar reclamatii**
Reclamatii citire	35
Reclamatii factura	609
Reclamatii bransamente	33
Reclamatii calitate /mediu	48
Reclamatii lipsa presiune apa	64
Reclamatii racord canalizare	37
Reclamatii avarii apa/canal	79
TOTAL	**905**

Din *Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii pentru Nivelul de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatiilor scrise* transmis de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. si din verificarile AMRSP pentru evaluarea acestui Nivel de Serviciu s-a constatat realizarea conformitatii in procent de **99.78 %**

reclamatii rezolvate in maxim 10 zile lucratoare, superior prevederilor Contractului de Concesiune, care este de **90%**, conform tabelului rezumativ, astfel:

Total cazuri de reclamatii scrise inregistrate	**Excluderi Admisibile (EA)**	**Timpul pentru tratarea reclamatiilor scrise**	**NS realizat**		**NSO**	**Neconformitate cu NSO**
Numeric	*Numeric*	*Zile*	*Numeric*	*%*	*%*	*%*
1	*2*	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**
905	0	≤ 5 zile	**234**			
		5-10 zile	**669**			
		≤ 10 zile	**903**	**99.78**	**90**	-
		10-20 zile	**1**			
		> 10 zile	**2**			
		> 20 zile	**1**			

Ca urmare a evaluarii, realizata pe baza elementelor precizate mai sus, a rezultat conformitatea Nivelului de Serviciu C4, valorile realizate fiind urmatoarele:

$$\text{- cazuri de reclamatii scrise rezolvate in} \leq 10 \text{ zile : NS C4} = \frac{903}{905} x100\% = 99{,}78\%$$

$$(\text{Standard Obiectiv : } 90\%)$$

Consiliul Executiv al AMRSP a decis Certificarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatiilor scrise prin **Decizia nr. 33/ 25.10.2013.**

B. Raport Anual S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru anul 2013

Avand in vedere clauza 16.3 din Actul Aditional nr. 10 la Contractul de Concesiune (aprobat prin HCGMB nr. 245/26.09.2013) "*incepand cu anul 2013, perioada avuta in vedere pentru raportare va fi anul calendaristic, care va inlocui Anul Contractual. Astfel, Concesionarul va depune rapoarte scrise catre Autoritatea de Reglementare Tehnica si Concedent, in maximum 30 de zile dupa aprobarea de catre adunarea generala a actionarilor Concesionarului a situatiilor financiare anuale aferente exercitiului incheiat si a planului de afaceri si a bugetului de venituri si cheltuieli pentru exercitiul financiar in curs*", evaluarea de catre AMRSP a informatiilor aferente anului calendaristic 2013 cu privire la **Nivelul de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatiilor scrise** (asa cum a fost facuta in precedentele Rapoarte la Capitolul B) va fi facuta dupa primirea *Raportului S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru anul 2013*

Nivelul de Serviciu C5 - Timpul de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor

I. PREVEDERI CONTRACTUALE

Definitie	Timpul pentru a raspunde la contactele telefonice ale clientilor
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) Termenul Limita de Conformitate la care s-a realizat Conformitatea NSO a fost 17.01.2004. Dupa aceasta data, pe toata durata concesiunii, daca este realizata sau nu conformitatea, TLC se stabileste la 20 de zile numai dupa emiterea scrisorii de certificare.
Perioada de Evaluare	- <u>Evaluarea Initiala</u> trebuie efectuata pe o perioada de 2 luni incepand cu 27.07.2003 si pana la data de 26.09.2003. Conform Contractului de Concesiune (art.1.2 Anexa III – Caietul de Sarcini) datele pe baza carora se va face evaluarea conformitatii vor fi cele obtinute in timpul unei perioade de evaluare continue, avand durata de 2 luni (Perioada de Evaluare Initiala). O astfel de perioada se incheie cu 50 de zile inainte de Termenul Limita de Conformitate, sau de Data Anterioara de Conformitate. Pe baza datelor inregistrate, Concesionarul va trebui sa prezinte Autoritatii de Reglementare Tehnica cu cel putin 40 de zile inainte de TLC raportul de Evaluare Initiala. Autoritatea are la dispozitie 20 de zile pentru a emite o scrisoare de Certificare a Conformitatii sau de respingere a acesteia. - <u>Continuarea Conformitatii</u> se face, pe toata durata concesiunii, la intervale de 12 luni numai daca s-a realizat conformitatea initiala. Datele folosite pentru evaluarea continuarii conformitatii vor fi cele obtinute in perioada de 12 luni ce incepe in ziua urmatoare a ultimei zile a perioadei de evaluare. Predarea raportului de catre Concesionar si emiterea scrisorii de catre Autoritate se fac respectand aceleasi termenele limita de la Evaluarea Initiala. Datorita faptului ca termenul la care s-a realizat conformitatea a fost 17.01.2004, perioada de ECC va fi intre 27 noiembrie a fiecarui an pana la 26 noiembrie a anului urmator. In conformitate cu clauza 18, din Actul Aditional nr.10 la Contractul de Concesiune, aprobat prin HCGMB 245/2013, *„Partile convin ca atat Concesionarul cat si Autoritatea de Reglementare Tehnica sa aiba la dispozitie perioade identice, de cate 20 de zile, pentru realizarea rapoartelor si concluziilor solicitate, astfel:* ***18.1**. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.2 Evaluarea Initiala a Conformitatii, „Concesionarul va prezenta Autoritatii de Reglementare Tehnica un „Raport Initial de Conformitate" cu cel putin 30 de zile inainte de Termenul Limita de Conformitate sau de Data Anterioara de Conformitate, adica in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare initiala."* ***18.2**. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.3 Evaluarea Continuarii Conformitatii, „La sfarsitul fiecarei perioade de evaluare, Concesionarul va prezenta un „Raport de Continuare a Conformitatii" Autoritatii de Reglementare Tehnica, in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare, iar Autoritatea de Reglementare Tehnica va stabili conformitatea sau ne-conformitatea in termen de 20 de zile de la prezentarea raportului."*
Masurare	**Concesionarul** 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 S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. Sistemul instalat va trebui sa poata inregistra informatii despre numarul total de apeluri primite pe liniile de contact cu clientii defalcate pe timpi de 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. Inregistrarile din baza de date se tin de catre concesionar in conformitate cu formatul aprobat prin Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 2/2004. Rapoartele concesionarului, pe baza carora se face evaluarea, contin tabelele rezumative a caror structura a fost aprobata prin Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 26/2004. **-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. Informatiile sunt stocate, cumulate si transmise anual Autoritatii de Reglementare Tehnica, dar pe masura ce sunt inregistrate sunt verificate periodic prin sondaj de catre aceasta.
Excluderi Admisibile	Nu sunt prevazute Excluderi Admisibile in Contractul de Concesiune. Pentru acest Nivel de Serviciu, Concesionarul a identificat si propus urmatoarele tipuri de excluderi admisibile: - Numar de apeluri abandonate in mai putin de 30 sec. Tipurile de EA suplimentare au fost analizate de ARBAC si s-a concluzionat ca "apelurile abandonate" pot fi situatii de Excluderi Admise Datorita faptului ca in prezent mesageria vocala preia toate apelurile in mai putin de 30 sec, apelurile abandonate cu durata mai mica de 30 sec sunt considerate Excluderi Admisibile.
Nivel Standard Obiectiv (NSO)	- Raspuns in 15 secunde la 50% din apeluri - Raspuns in 30 de secunde la 75% din apeluri

II. MONITORIZAREA SI EVALUAREA NIVELULUI DE SERVICIU C5

(1) Nivel Standard de Baza:

Nivel Standard de Baza (NSB)	Aprobat prin **Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 21/2002**: - Raspuns in 15 secunde la 0% din apeluri; - Raspuns in 30 de secunde la 0 % din apeluri; - Raspuns in mai mult de 30 de secunde la 100% din apeluri.

(2) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu C5 (2003 – 2013)

An	Conformitatea NS C5
2003	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 36/08.10.2003** privind aprobarea Scrisorii de Respingere a Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 – Timpul de tratare a apelurilor telefonice Procentul de conformitate realizat este de 0 % - datorita lipsei informatiilor relevante, deoarece Centrul Unic de Apel si aparatura necesara 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 **-** Conformitatea certificata de ARBAC: - Raspuns in 15 sec la **98,2 %** din apeluri - Raspuns in 30 sec la **99,9 %** din apeluri.
2004	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 48/27.12.2004** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 – Timpul de tratare a apelurilor telefonice **-** Conformitatea certificata de ARBAC: - Raspuns in 15 sec la **86,7 %** din apeluri - Raspuns in 30 sec la **98,2 %** din apeluri.
2005	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 50/15.12.2005** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 – Timpul de tratare a apelurilor telefonice - Conformitatea certificata de ARBAC: - Raspuns in 15 sec **la 86,41 %** din apeluri - Raspuns in 30 sec la **86,52 %** din apeluri.
2006	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 40/21.12.2006** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 – Timpul de raspuns al apelurilor telefonice - Conformitatea certificata de ARBAC: - Raspuns in 15 sec la **88,81 %** din apeluri - Raspuns in 30 sec la **89,94 %** din apeluri.
2007	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 38/21.12.2007** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 – Timp de raspuns al apelurilor telefonice. - Conformitatea certificata de ARBAC: - Raspuns in 15 sec la **90,36 %** din apeluri - Raspuns in 30 sec la **91,50 %** din apeluri.
2008	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 26/16.12.2008** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 – Timpul de raspuns al apelurilor telefonice - Conformitatea certificata de ARBAC: - Raspuns in 15 sec la **88,01 %** din apeluri - Raspuns in 30 sec la **90,02 %** din apeluri.
2009	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 24/14.12.2009** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 – Timpul de raspuns la apelurile telefonice - Conformitatea certificata de ARBAC: - Raspuns in 15 sec la **82,33 %** din apeluri - Raspuns in 30 sec la **87,21%** din apeluri.
2010	**Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 32 / 21.12.2010** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 – Timpul de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor - Conformitatea certificata de AMRSP: - Raspuns in 15 sec la **75,61 %** din apeluri - Raspuns in 30 sec la **83,42 %** din apeluri.
2011	**Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 32/22.12.2011** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 – Timpul de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor - Conformitatea certificata de AMRSP: - Raspuns in 15 sec la **86,51 %** din apeluri - Raspuns in 30 sec la **93,09 %** din apeluri.
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

	- Conformitatea certificata de AMRSP: - Raspuns in 15 sec la **77,47 %** din apeluri - Raspuns in 30 sec la **88,05 %** din apeluri.
2013	**Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 43/20.12.2013** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 – Timpul de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor - Conformitatea certificata de AMRSP: - Raspuns in 15 sec la **76,86 %** din apeluri - Raspuns in 30 sec la **87,99 %** din apeluri.

(3) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu C5

Pentru perioada de evaluare a conformitatii (27.11.2012-26.11.2013), 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 27.11.2012-26.11.2013

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. 10204599/06.12.2013, inregistrata la Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice cu nr. 1753/06.12.2013, *Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii pentru Nivelul de Serviciu C5 – Timpul de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor*, impreuna cu baza de date in format electronic aferenta perioadei de evaluare.

Perioada de evaluare a fost **27.11.2012 – 26.11.2013**, si pentru acest Nivel de Serviciu au fost prezentate urmatoarele date:

Numarul total de apeluri inregistrate in perioada de evaluare	**241.842**
Numarul de apeluri la care s-a raspuns in mai putin de 15 sec.	**184.025**
Numarul de apeluri la care s-a raspuns in mai putin de 30 sec.	**208.996**
Numarul total de apeluri neconforme	**28.528**
Numarul total de apeluri abandonate	**4.318**
Timpul mediu de raspuns	**12 sec**

Conformitatea raportata de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii rezulta dupa cum urmeaza:

- **76,86 %** fata de SO de 50% pentru apelurile telefonice la care s-a raspuns in mai putin de 15 sec, asa cum prevede Standardul Obiectiv;
- **87,99 %** 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 S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., obtinandu-se informatii suplimentare.

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 in perioada de evaluare	**241.842**
Numarul de apeluri la care s-a raspuns in mai putin de 15 sec.	**184.025**
Numarul de apeluri la care s-a raspuns in mai putin de 30 sec.	**208.996**
Numarul total de apeluri neconforme	**28.528**
Numarul total de apeluri abandonate	**4.318**
Timpul mediu de raspuns	**12 sec**

Excluderi 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 si mai mica de 30 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	Timp de raspuns	NS realizat		NSO	Neconformitate cu NSO
Numeric	*Numeric*	*secunde*	*sec*	*Numeric*	*%*	*%*	*%*
1	2	3	4	5	6	7	8
241.842	2.404	12	≤ 15 sec	**184.025**	**76,86**	**50**	0
	4.318		≤ 30 sec	**208.996**	**87,99**	**75**	0
			> 30 sec	28.528	12,01	25	

Din Raportul S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. privind Evaluarea Continuarii Conformitatii pentru Nivelul de Serviciu C5 – Timpul de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor si din verificarile responsabilului cu monitorizarea NS C5 din cadrul AMRSP s-a constatat realizarea conformitatii, astfel:

- numar de apeluri telefonice la care s-a raspuns in ≤ 15 sec: $NS = \frac{184.025}{241.842 - 2.404} x\,100 = 76{,}86\%$

(Standard obiectiv : 50%)

- numar de apeluri telefonice la care s-a raspuns in ≤ 30 sec: $NS = \frac{208.996}{241.842 - 4.318} x\,100 = 87{,}99\%$

(Standard obiectiv : 75%)

AMRSP a decis Certificarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 – Timpul de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor prin **Decizia Consiliului Executiv nr. 43/20.12.2013**.

B. Raport Anual S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru anul 2013

Avand in vedere clauza 16.3 din Actul Aditional nr. 10 la Contractul de Concesiune (aprobat prin HCGMB nr. 245/26.09.2013) "*incepand cu anul 2013, perioada avuta in vedere pentru raportare va fi anul calendaristic, care va inlocui Anul Contractual. Astfel, Concesionarul va depune rapoarte scrise catre Autoritatea de Reglementare Tehnica si Concedent, in maximum 30 de zile dupa aprobarea de catre adunarea generala a actionarilor Concesionarului a situatiilor financiare anuale aferente exercitiului incheiat si a planului de afaceri si a bugetului de venituri si cheltuieli pentru exercitiul financiar in curs*", evaluarea de catre AMRSP a informatiilor aferente anului calendaristic 2013 cu privire la **Nivelul de Serviciu C5 – Timpul de raspuns la apelurile telefonice** (asa cum a fost facuta in precedentele Rapoarte la Capitolul B) va fi facuta dupa primirea *Raportului S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru anul 2013*

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	- <u>Evaluarea Initiala</u> trebuie efectuata pe o perioada de 2 luni incepand cu 27.07.2003 si pana la data de 26.09.2003. Conform Contractului de Concesiune, datele pe baza carora se va face evaluarea conformitatii vor fi cele obtinute in timpul unei perioade de evaluare continua, avand durata de 2 luni (Perioada de Evaluare Initiala). O astfel de perioada se incheie cu 50 de zile inainte de Termenul Limita de Conformitate, sau de Data Anterioara de Conformitate. Pe baza datelor inregistrate, Concesionarul va trebui sa prezinte Autoritatii de Reglementare Tehnica cu cel putin 40 de zile inainte de TLC raportul de Evaluare Initiala. Autoritatea are la dispozitie 20 de zile pentru a emite o scrisoare de Certificare a Conformitatii sau de respingere a acesteia. - <u>Continuarea Conformitatii</u> se face, pe toata durata concesiunii, la intervale de 12 luni numai daca s-a realizat conformitatea initiala. Datele folosite pentru evaluarea continuarii conformitatii vor fi cele obtinute in perioada de 12 luni ce incepe in ziua urmatoare a ultimei zile a perioadei de evaluare. Predarea raportului de catre Concesionar si emiterea scrisorii de catre Autoritate se fac respectand aceleasi termenele limita de la Evaluarea Initiala In conformitate cu clauza 18, din Actul Aditional nr.10 la Contractul de Concesiune, aprobat prin HCGMB 245/2013, *„Partile convin ca atat Concesionarul cat si Autoritatea de Reglementare Tehnica sa aiba la dispozitie perioade identice, de cate 20 de zile, pentru realizarea rapoartelor si concluziilor solicitate, astfel:* ***18.1**. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.2 Evaluarea Initiala a Conformitatii, „Concesionarul va prezenta Autoritatii de Reglementare Tehnica un „Raport Initial de Conformitate" cu cel putin 30 de zile inainte de Termenul Limita de Conformitate sau de Data Anterioara de Conformitate, adica in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare initiala."* ***18.2**. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.3 Evaluarea Continuarii Conformitatii, „La sfarsitul fiecarei perioade de evaluare, Concesionarul va prezenta un „Raport de Continuare a Conformitatii" Autoritatii de Reglementare Tehnica, in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare, iar Autoritatea de Reglementare Tehnica va stabili conformitatea sau ne-conformitatea in termen de 20 de zile de la prezentarea raportului."*
Masurare	**Concesionarul** inregistreaza toate solicitarile de audiente primite la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. si intocmeste rapoarte care trebuie sa includa detalii despre data vizitei solicitate, natura vizitei, data/ora convenita pentru vizita, data/ora reala pentru vizita, rezultatul vizitei (incluzand transferul problemei catre orice alta baza de date pentru indicatorii Nivelului de Serviciu), numele persoanei care introduce inregistrarea.
Monitorizare	**- Concesionarul** inregistreaza si intocmeste rapoarte care trebuie sa includa detalii despre data vizitei solicitate, natura vizitei, data/ora convenita pentru

	vizita, data/ora reala pentru vizita, rezultatul vizitei (incluzand transferul problemei catre orice alta baza de date pentru indicatorii Nivelului de Serviciu), numele persoanei care introduce inregistrarea. Tabelele rezumative trebuie sa rezume datele pentru fiecare an raportat. Informatia trebuie sa includa numarul total al solicitarilor de vizita, numarul audientelor facute la timp (in timp de 30 de minute de la ora convenita), numarul audientelor facute in timp de 2 ore de la ora convenita, numarul audientelor facute la mai mult de 2 ore de la ora convenita si numarul audientelor netinute. Inregistrarile din baza de date se tin de concesionar in conformitate cu formatul aprobat prin Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 26/2003. Rapoartele S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. contin tabele rezumative prezentate in formatul aprobat prin Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 27/2004. **- 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 aceasta.
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 care Concesionarul trebuie sa ia toate masurile ca, cel putin 97% din numarul total de audiente sa fie tinute in decurs de o jumatate de zi.

II. MONITORIZAREA SI EVALUAREA NIVELULUI DE SERVICIU C6

(1) Nivel Standard de Baza:

Nivel Standard de Baza (NSB)	Aprobat prin **Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 22/2002** este: - **70%** din audiente in decurs de o jumatate de zi (am/pm) fata de inscriere; - **30%** din audiente in mai mult de o jumatate de zi (am/pm) fata de inscriere;

(2) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu C6 (2003 – 2013)

An	Conformitatea NS C6
2003	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 37/28.10.2003** - privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C6 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente Conformitatea certificata de ARBAC: **100 %**
2004	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 43/27.10.2004** - privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C6 – Timpul de tratare a solicitarilor de audiente Conformitatea certificata de ARBAC: **100 %**
2005	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 45/21.10.2005** – privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C6 – Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente Conformitatea certificata de ARBAC: **100 %**
2006	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 33/26.10.2006** - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C6 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente Conformitatea certificata de ARBAC: **100 %**
2007	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 30/26.10.2007** - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C6 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente

	Conformitatea certificata de ARBAC: **100 %**
2008	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 18/23.10.2008** - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C6 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente Conformitatea certificata de ARBAC: **100 %**
2009	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 17/23.10.2009** - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C6 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente Conformitatea certificata de ARBAC: **100 %**
2010	**Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 24/26.10.2010** - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C6 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente Conformitatea certificata de AMRSP: **100 %**
2011	**Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 26/26.10.2011** - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C6 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente Conformitatea certificata de AMRSP: **100 %**
2012	**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 Conformitatea certificata de AMRSP: **100 %**
2013	**Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 34/25.10.2013** - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C6 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente Conformitatea certificata de AMRSP: **100 %**

(3) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu C6

Pentru perioada de evaluare a conformitatii (28.09.2012-27.09.2013) 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 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 perioada de evaluare a conformitatii, tratate pana la sfarsitul perioadei respective.

A . Evaluarea Continuarii Conformitatii in perioada 28.09.2012-27.09.2013

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. 10158831/07.10.2013, inregistrata la Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice cu nr. 1334/07.10.2013 *Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii pentru Nivelul de Serviciu C6 – Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente,* impreuna cu baza de date in format electronic aferenta perioadei de evaluare.

Au fost luate in calcul toate solicitarile de audiente inregistrate la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in perioada 28.09.2012 – 27.09.2013 tratate pana la sfarsitul perioadei de evaluare.

In aceasta perioada au fost inregistrate un numar de **104** solicitari de audiente, din care **75** de audiente s-au tinut, iar **29** solicitari 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	**104**
Numarul de solicitari de audiente ale clientilor realizate	**75**
Numarul de solicitari de audiente la care clientii nu s-au prezentat	**29**

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

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 de la programarea audientelor.

Excluderi Admisibile

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

In perioada **28.09.2012-27.09.2013** un numar de 29 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 compartimentului de specialitate al AMRSP, s-a constatat ca numarul de audiente programate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. este de **104**, din care s-au realizat **75**, in cazul a **29** de programari neprezentandu-se solicitantul (AMRSP a aprobat excluderea acestor cazuri din numarul total de solicitari), conform tabelului rezumativ:

Numarul total al solicitarilor de audiente	**Excluderi Admisibile (EA)**	**Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente**	**NS realizat**		**NSO**	**Neconformitate cu NSO**
Numeric	*Numeric*	*Ore*	*Numeric*	*%*	*%*	*%*
1	2	3	4	5	6	7
104	**29**	30 min.	75			
		≤2 ore	75			
		>2 ore	0			
		≤12 ore	**75**	**100**	**9**	**0**

AMRSP a decis Certificarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C6 – Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente prin **Decizia Consiliului Executiv nr. 34/25.10.2013**.

B. Raport Anual S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru anul 2013

Avand in vedere clauza 16.3 din Actul Aditional nr. 10 la Contractul de Concesiune (aprobat prin HCGMB nr. 245/26.09.2013) "*incepand cu anul 2013, perioada avuta in vedere pentru raportare va fi anul calendaristic, care va inlocui Anul Contractual. Astfel, Concesionarul va depune rapoarte scrise catre Autoritatea de Reglementare Tehnica si Concedent, in maximum 30 de zile dupa aprobarea de catre adunarea generala a actionarilor Concesionarului a situatiilor financiare anuale aferente exercitiului incheiat si a planului de afaceri si a bugetului de venituri si cheltuieli pentru exercitiul financiar in curs*", evaluarea de catre AMRSP a informatiilor aferente anului calendaristic 2013 cu privire la **Nivelul de Serviciu C6 – Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente** (asa cum a fost facuta in precedentele Rapoarte la Capitolul B) va fi facuta dupa primirea *Raportului S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru anul 2013*

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. $$NS = \frac{\text{Numarul total de solicitari solutionate in } \leq 3 \text{ luni}}{\text{Nr. total de solicitari de verificare metrologica - EA}} x100$$ 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 3 de concesiune - 17.11.2003, conform Contractului de Concesiune, partea a III-a Nivelele Serviciilor. Dupa aceasta data, pe toata durata concesiunii, daca este realizata sau nu conformitatea TLC se stabileste la 20 de zile numai dupa emiterea scrisorii de certificare
Perioada de Evaluare	- <u>Evaluarea Initiala</u> trebuie efectuata pe o perioada de 2 luni incepand cu 27.07.2003 si pana la data de 26.09.2003. Conform Contractului de Concesiune (art.1.2 Anexa III – Caietul de Sarcini) datele pe baza carora se va face evaluarea conformitatii vor fi cele obtinute in timpul unei perioade de evaluare continue, avand durata de 2 luni (Perioada de Evaluare Initiala). O astfel de perioada se incheie cu 50 de zile inainte de Termenul Limita de Conformitate, sau de Data Anterioara de Conformitate. Pe baza datelor inregistrate, Concesionarul va trebui sa prezinte Autoritatii de Reglementare Tehnica cu cel putin 40 de zile inainte de TLC raportul de Evaluare Initiala. Autoritatea are la dispozitie 20 de zile pentru a emite o scrisoare de Certificare a Conformitatii sau de respingere a acesteia. - <u>Continuarea Conformitatii</u> Conformitatii se face, pe toata durata concesiunii, la intervale de 12 luni numai daca s-a realizat conformitatea initiala. Datele folosite pentru evaluarea continuarii conformitatii vor fi cele obtinute in perioada de 12 luni ce incepe in ziua urmatoare a ultimei zile a perioadei de evaluare. Predarea raportului de catre Concesionar si emiterea scrisorii de catre Autoritate se fac respectand aceleasi termenele limita de la Evaluarea Initiala. In conformitate cu clauza 18, din Actul Aditional nr.10 la Contractul de Concesiune, aprobat prin HCGMB 245/2013, *„Partile convin ca atat Concesionarul cat si Autoritatea de Reglementare Tehnica sa aiba la dispozitie perioade identice, de cate 20 de zile, pentru realizarea rapoartelor si concluziilor solicitate, astfel:* ***18.1**. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.2 Evaluarea Initiala a Conformitatii, „Concesionarul va prezenta Autoritatii de Reglementare Tehnica un „Raport Initial de Conformitate" cu cel putin 30 de zile inainte de Termenul Limita de Conformitate sau de Data Anterioara de Conformitate, adica in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare initiala."* ***18.2**. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.3 Evaluarea Continuarii Conformitatii, „La sfarsitul fiecarei perioade de evaluare, Concesionarul va prezenta un „Raport de Continuare a Conformitatii" Autoritatii de Reglementare Tehnica, in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare, iar Autoritatea de Reglementare Tehnica va stabili conformitatea sau ne-conformitatea in termen de 20 de zile de la prezentarea raportului."*
Masurare	**Concesionarul** inregistreaza solicitarile de verificare a contoarelor sub forma unor registre care cuprind bazele de date.

Monitorizare	**- Concesionarul** inregistreaza solicitarile primite, creind astfel o baza de date 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. 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 caror structura a fost aprobata prin Decizia ARBAC nr.28/2004. **- Autoritatea de Reglementare Tehnica** analizeaza rapoartele SC Apa Nova Bucuresti SA 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: **- 50%** din reclamatii privind acuratetea contorizarii rezolvate in mai putin de **3 luni ;** **- 50%** din reclamatii privind acuratetea conotrizarii rezolvate in mai mult de **3 luni;**

(2) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu C7 (2003 – 2013)

An	Conformitatea NS C7
2003	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 38 / 28.10.2003** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C7 – Timp pentru tratarea solicitarilor privind acuratetea contorizarii Conformitatea certificata de ARBAC: **100%.**
2004	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 44/ 27.10.2004** privind Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C7 – Timp pentru tratarea solicitarilor privind verificarea acuratetii contorizarii Conformitatea certificata de ARBAC: **99,06% .**
2005	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 46 / 21.10.2005** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C7 – Timp pentru tratarea solicitarilor privind acuratetea contorizarii Conformitatea certificata de ARBAC: **100%** .
2006	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 34/26.10.2006** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C7 – Timp pentru tratarea solicitarilor privind acuratetea contorizarii Conformitatea certificata de ARBAC: **100%** .
2007	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 31/26.10.2007** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C7 – Timp pentru tratarea solicitarilor privind acuratetea contorizarii Conformitatea certificata de ARBAC: **100 %.**
2008	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 24 / 23.10.2008** privind aprobarea Scrisorii de

	Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C7 – Timp pentru tratarea solicitarilor privind acuratetea contorizarii Conformitatea certificata de ARBAC: **100 %.**
2009	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 18 / 23.10.2009** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C7 – Timp pentru tratarea solicitarilor privind acuratetea contorizarii Conformitatea certificata de ARBAC: **100 %.**
2010	**Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 25 / 26.10.2010** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C7 – Timp pentru tratarea solicitarilor privind acuratetea contorizarii Conformitatea certificata de AMRSP: **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 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 Conformitatea certificata de AMRSP: **100 %.**
2013	**Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 35 / 25.10.2013** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C7 – Timp pentru tratarea solicitarilor privind acuratetea contorizarii Conformitatea certificata de AMRSP: **100 %.**

(3) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu C7

In conformitate cu prevederile Contractului de Concesiune, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a predat, prin adresa nr.10158831/07.10.2013, 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.

Pentru perioada de evaluare a conformitatii (**28.09.2012 ÷ 27.09.2013**), 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, 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 28.09.2012 ÷ 27.09.2013

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.10158831/07.10.2013) 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. 35 / 25.10.2013**.

B. Raport Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru anul 2013

Avand in vedere clauza 16.3 din Actul Aditional nr. 10 la Contractul de Concesiune (aprobat prin HCGMB nr. 245/26.09.2013) "*incepand cu anul 2013, perioada avuta in vedere pentru raportare va fi anul calendaristic, care va inlocui Anul Contractual. Astfel, Concesionarul va depune rapoarte scrise catre Autoritatea de Reglementare Tehnica si Concedent, in maximum 30 de zile dupa aprobarea de catre adunarea generala a actionarilor Concesionarului a situatiilor financiare anuale aferente exercitiului incheiat si a planului de afaceri si a bugetului de venituri si cheltuieli pentru exercitiul financiar in curs*", evaluarea de catre AMRSP a informatiilor aferente anului calendaristic 2013 cu privire la **Nivelul de Serviciu C7 – Timp pentru tratarea solicitarilor privind acuratetea contorizarii** (asa cum a fost facuta in precedentele Rapoarte la Capitolul B) va fi facuta dupa primirea *Raportului S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru anul 2013*

Nivelul de Serviciu D1 - Presiunea minima la bransament

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	- <u>Evaluarea Initiala</u> trebuie efectuata pe o perioada de 2 luni incepand cu 27.07.2005 si pana la data de 26.09.2005. Conform Contractului de Concesiune (art.1.2 Anexa III – Caietul de Sarcini) datele pe baza carora se va face evaluarea conformitatii vor fi cele obtinute in timpul unei perioade de evaluare continue, avand durata de 2 luni (Perioada de Evaluare Initiala). O astfel de perioada se incheie cu 50 de zile inainte de Termenul Limita de Conformitate, sau de Data Anterioara de Conformitate. Pe baza datelor inregistrate, Concesionarul va trebui sa prezinte Autoritatii de Reglementare Tehnica cu cel putin 40 de zile inainte de TLC raportul de Evaluare Initiala. Autoritatea are la dispozitie 20 de zile pentru a emite o scrisoare de Certificare a Conformitatii sau de respingere a acesteia. - <u>Continuarea Conformitatii</u> se face, pe toata durata concesiunii, la intervale de 12 luni numai daca s-a realizat conformitatea initiala. Datele folosite pentru evaluarea continuarii conformitatii vor fi cele obtinute in perioada de 12 luni ce incepe in ziua urmatoare a ultimei zile a perioadei de evaluare. Predarea raportului de catre Concesionar si emiterea scrisorii de catre Autoritate se fac respectand aceleasi termene limita de la Evaluarea Initiala In conformitate cu clauza 18, din Actul Aditional nr.10 la Contractul de Concesiune, aprobat prin HCGMB 245/2013, *„Partile convin ca atat Concesionarul cat si Autoritatea de Reglementare Tehnica sa aiba la dispozitie perioade identice, de cate 20 de zile, pentru realizarea rapoartelor si concluziilor solicitate, astfel:* ***18.1**. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.2 Evaluarea Initiala a Conformitatii, „Concesionarul va prezenta Autoritatii de Reglementare Tehnica un „Raport Initial de Conformitate" cu cel putin 30 de zile inainte de Termenul Limita de Conformitate sau de Data Anterioara de Conformitate, adica in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare initiala."* ***18.2**. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.3 Evaluarea Continuarii Conformitatii, „La sfarsitul fiecarei perioade de evaluare, Concesionarul va prezenta un „Raport de Continuare a Conformitatii" Autoritatii de Reglementare Tehnica, in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare, iar Autoritatea de Reglementare Tehnica va stabili conformitatea sau ne-conformitatea in termen de 20 de zile de la prezentarea raportului."*
Masurare	**Concesionarul** inregistreaza si intocmeste rapoarte privind reclamatiile de presiune scazuta de la clienti. SC Apa Nova Bucuresti SA va trebui sa faca masuratori ale presiunii la fiecare din punctele: - la partea de bransament/contor a clientului, sau datorita conditiilor practice ale efectuarii acesteia, - printr-o referinta de inlocuire a in arterele de distributie adiacente. Inregistrarile din baza de date se tin de concesionar in conformitate cu

	formatul aprobat de ARBAC prin Decizia Consiliului Executiv nr.28/2003. Rapoartele SC Apa Nova Bucuresti SA contin tabele rezumative prezentate in formatul aprobat prin Decizia Consiliului Executiv ARBAC nr.29/2004.
Monitorizare	**- Concesionarul** inregistreaza detaliile asupra Nivelului e Serviciu inferior standardului intr-un registru. Registrul include o baza de date si un tabel rezumativ. Baza de date trebuie sa includa: - datele problemei; - detalii ale persoanei/companiei care raporteaza problema, - localizarea problemei, - detalii ale problemei (cauza, actiunea intreprinsa pentru a rezolva problema), - timp pentru a rezolva problema, - numele persoanei care inregistreaza Baza de date trebuie tinuta in format electronic si actualizata in urma unui incident. Exemplarele pe suport electronic/hartie trebuiesc puse la dispozitie pentru inspectare Autoritatii de Reglemenatre Tehnica **- Autoritatea de Reglementare Tehnica** analizeaza rapoartele Concesionarului si verifica inregistrarile din baza de date. Verificarile urmaresc identificarea zonei industriale afectate, cauza, actiunea intreprinsa pentru a rezolva problema si timpul de rezolvare. Informatiile sunt stocate, cumulate si transmise anual Autoritatii de Reglementare Tehnica, dar pe masura ce sunt inregistrate sunt verificate periodic prin sondaj de catre acesta.
Excluderi Admisibile	Cazurile de presiune mai mici decat cele convenite cu Clientul in contractul de alimentare nu vor constitui nerealizari in raport cu Nivelul de Serviciu daca se datoreaza urmatoarelor imprejurari: - Cereri anormale. Aceasta nu include varfuri zilnice sau saptamanale si ar trebui sa fie evenimente care nu apar mai des decat de 5 ori in timpul unui an; - Intretinere planificata; - Incidente de presiune mica de scurta durata, adica mai putin de 1 ora pe zi si care nu apar cu regularitate; - Incidente exceptionale la echipamentele Concesionarului: explozii ale arterelor, defectiuni ale echipamentelor; - Incidente exceptionale din cauza unei terte parti: pentru actiuni de stingere a incendiilor, alta actiune a unei terte parti.
Nivel Standard Obiectiv (NSO)	**100%** din solicitarile clientilor rezolvate conform Contractului de furnizare apa.

II. MONITORIZAREA SI EVALUAREA NIVELULUI DE SERVICIU D1

(1) Nivel Standard de Baza:

Nivel Standard de Baza (NSB)	Aprobat prin Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 24 / 20.11.2002: **90 %** pentru Nivelul Standardului de Baza pentru indicatorul D1 – Presiunea minima la bransament pentru apa industriala, reprezentand raportul dintre numarul de clienti industriali la care presiunea apei la bransament este de 7 m coloana de apa si numarul total de clienti care au contracte de alimentare cu apa industriala.

(2) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu D1 (2005-2013)

An	Conformitatea NS D1
2005	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 47 / 21.10.2005** - privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu D1 – Presiunea la bransament pentru apa industriala. Conformitatea realizata: **100%**
2006	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 35 / 26.10.2006** - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu D1 – Presiunea la

	bransament pentru apa industriala. Conformitatea realizata: **100 %**
2007	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 32 / 26.10.2007** - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu D1 – Presiunea la bransament pentru apa industriala. Conformitatea realizata: **100 %**
2008	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 15 / 23.10.2008** - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu D1 – Presiunea la bransament pentru apa industriala. Conformitatea realizata: **100 %**
2009	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 19 / 23.10.2009** - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu D1 – Presiunea la bransament pentru apa industriala. Conformitatea realizata: **100 %**
2010	**Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 26 / 26.10.2010** - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu D1 – Presiunea la bransament pentru apa industriala. Conformitatea realizata: **100 %**
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. 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. Conformitatea realizata: **100 %**
2013	**Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 36 / 25.10.2013** - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu D1 – Presiunea la bransament pentru apa industriala.

(3) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu D1

Pentru perioada de evaluare a conformitatii (**28.09.2012 – 27.09.2013**) 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 au fost suficiente si relevante, ceea ce a permis o evaluare obiectiva a Nivelului de Serviciu D1.

Din informatiile primite de la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. si dupa verificarile efectuate de AMRSP s-a constatat 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 28.09.2012 – 27.09.2013

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 cu scrisoarea nr. 10158831/ 07.10.2013 sunt urmatoarele:

Nr. crt.	Elemente ale Nivelului de Serviciu	NS realizat
1	Nr. total bransamente la inceputul anului de raportare	56
2	Nr. total de bransamente la sfarsitul anului de raportare	52
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 2013, au fost efectuate verificari sistematice ale registrelor Concesionarului.
In perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii (**28.09.2012 – 27.09.2013**) 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, una fiind cauzata de o defectiune pe reteaua interioara, iar cealalata era cauzata de colmatarea partiala a bransamentului iar in urma interventiei echipei Apa Nova Bucuresti presiunea a revenit la normal.
SC Apa Nova Bucuresti SA 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 Admisibila.

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 SC Apa Nova Bucuresti SA 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. 36 / 25.10.2013**.

B. Raport Anual S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru anul 2013
Avand in vedere clauza 16.3 din Actul Aditional nr. 10 la Contractul de Concesiune (aprobat prin HCGMB nr. 245/26.09.2013) "*incepand cu anul 2013, perioada avuta in vedere pentru raportare va fi anul calendaristic, care va inlocui Anul Contractual. Astfel, Concesionarul va depune rapoarte scrise catre Autoritatea de Reglementare Tehnica si Concedent, in maximum 30 de zile dupa aprobarea de catre adunarea generala a actionarilor Concesionarului a situatiilor financiare anuale aferente exercitiului incheiat si a planului de afaceri si a bugetului de venituri si cheltuieli pentru exercitiul financiar in curs*", evaluarea de catre AMRSP a informatiilor aferente anului calendaristic 2013 cu privire la **Nivelul de Serviciu D1 – Presiunea minima la bransament** (asa cum a fost facuta in precedentele Rapoarte la Capitolul B) va fi facuta dupa primirea *Raportului S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru anul 2013*

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. - Continuarea Conformitatii se face, pe toata durata concesiunii, la intervale de 12 luni numai daca s-a realizat conformitatea initiala. Datele folosite pentru evaluarea continuarii conformitatii vor fi cele obtinute in perioada de 12 luni ce incepe in ziua urmatoare a ultimei zile a perioadei de evaluare. Predarea raportului de catre Concesionar si emiterea scrisorii de catre Autoritate se fac respectand aceleasi termene limita de la Evaluarea Initiala In conformitate cu clauza 18, din Actul Aditional nr.10 la Contractul de Concesiune, aprobat prin HCGMB 245/2013, *„Partile convin ca atat Concesionarul cat si Autoritatea de Reglementare Tehnica sa aiba la dispozitie perioade identice, de cate 20 de zile, pentru realizarea rapoartelor si concluziilor solicitate, astfel:* ***18.1**. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.2 Evaluarea Initiala a Conformitatii, „Concesionarul va prezenta Autoritatii de Reglementare Tehnica un „Raport Initial de Conformitate" cu cel putin 30 de zile inainte de Termenul Limita de Conformitate sau de Data Anterioara de Conformitate, adica in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare initiala."* ***18.2**. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.3 Evaluarea Continuarii Conformitatii, „La sfarsitul fiecarei perioade de evaluare, Concesionarul va prezenta un „Raport de Continuare a Conformitatii" Autoritatii de Reglementare Tehnica, in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare, iar Autoritatea de Reglementare Tehnica va stabili conformitatea sau ne-conformitatea in termen de 20 de zile de la prezentarea raportului."*
Masurare	**Concesionarul** inregistreaza atat reclamatiile scrise sau telefonice primite de la clienti cat si toate incidentele care dureaza mai mult decat perioada convenita in contractul de furnizare. Inregistrarile din baza de date se tin de concesionar in conformitate cu formatul aprobat de ARBAC prin Decizia nr.28/2003. Rapoartele SC Apa Nova Bucuresti SA contin tabele rezumative prezentate in formatul aprobat prin Decizia ARBAC nr.30/2004.
Monitorizare	- **Concesionarul** inregistreaza reclamatiile scrise sau telefonice primite de

	la clienti cat si toate incidentele care dureaza mai mult decat perioada convenita in contractul de furnizare, intr-un registru. Registru ar trebui sa includa o baza de date detaliata si un tabel rezumativ. Registrul bazei de date va trebui sa cuprinda: - data problemei, - detalii ale persoanei/organizatiei care raporteaza problema, - localizarea problemei, durata problemei, - detalii ale problemei (incluzand categorisirea ca intreruperi neplanificate/neavertizate, intreruperi planificate atentionate sau intreruperi cauzate de o terta parte), - notificare daca este cazul, - numele persoanei care inregistreaza. **- Autoritatea de Reglementare Tehnica** analizeaza rapoartele Concesionarului si verifica inregistrarile din baza de date. Verificarile urmaresc identificarea zonei industriale afectate, cauza, actiunea intreprinsa pentru a rezolva problema si timpul de rezolvare. Informatiile sunt stocate, cumulate si transmise anual Autoritatii de Reglementare Tehnica, dar pe masura ce sunt inregistrate sunt verificate periodic prin sondaj de catre acesta.
Excluderi Admisibile	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" a apei 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 (2005-2013)

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. 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. 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. 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. 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. 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. 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. 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. Conformitatea realizata: **100 %**
2013	**Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 37 / 25.10.2013** - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu D2 – Continuitatea alimentarii cu apa industriala. Conformitatea realizata: **100 %**

(3) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu D2

Pentru perioada de evaluare a conformitatii (28.09.2012 – 27.09.2013) 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 au fost suficiente si relevante, ceea ce a permis o evaluare obiectiva a Nivelului de Serviciu D2.

Din informatiile primite de la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. 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 (ECC) Nivelului de Serviciu D2 pentru perioada 28.09.2012 - 27.09.2013

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 cu scrisoarea nr. 10158831/ 07.10.2013 sunt urmatoarele:

Nr. crt.	Elementul Nivelului de Serviciu	NS realizat	
1	Total cazuri notificate	Numeric	7
2	Total cazuri notificate rezolvate	Numeric	7
		%	**100**
3	Total cazuri notificate nerezolvate	Numeric	0
		%	0
4	NSO	%	100
5	Neconformitate cu NSO	%	-

Pentru Evaluarea Continuarii Conformitatii (**28.09.2012 – 27.09.2013**) 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 2013, au fost efectuate verificari sistematice ale registrelor Concesionarului.

In urma analizei bazei de date prezentate s-au constatat urmatoarele:

- Au fost inregistrate 7 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 2 cazuri notificate de clienti ca lipsa apa ce nu s-au confirmat la constatare (fiind defectiuni pe instalatiile interioare).
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 D2 – Continuitatea alimentarii prin **Decizia Consiliului Executiv nr. 37 / 25.10.2013**.

B. Raport Anual S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru anul 2013
Avand in vedere clauza 16.3 din Actul Aditional nr. 10 la Contractul de Concesiune (aprobat prin HCGMB nr. 245/26.09.2013) "*incepand cu anul 2013, perioada avuta in vedere pentru raportare va fi anul calendaristic, care va inlocui Anul Contractual. Astfel, Concesionarul va depune rapoarte scrise catre Autoritatea de Reglementare Tehnica si Concedent, in maximum 30 de zile dupa aprobarea de catre adunarea generala a actionarilor Concesionarului a situatiilor financiare anuale aferente exercitiului incheiat si a planului de afaceri si a bugetului de venituri si cheltuieli pentru exercitiul financiar in curs*", evaluarea de catre AMRSP a informatiilor aferente anului calendaristic 2013 cu privire la **Nivelul de Serviciu D2 – Continuitatea alimentarii** (asa cum a fost facuta in precedentele Rapoarte la Capitolul B) va fi facuta dupa primirea *Raportului S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru anul 2013*

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 *31 mai 2013 – 31 mai 2014,* 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. 14 / 23.07.2013* - 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. 22 / 25.10.2013* - privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A1 – Calitatea apei potabile
-	*Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 23 / 25.10. 2013* - privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A2 – Presiunea la bransament
-	*Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 24 / 25.10. 2013* - privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A3 – Continuitatea serviciului
-	*Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 25 / 25.10. 2013* - 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. 26 / 25.10. 2013* - 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. 27 / 25.10. 2013* - 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. 28 / 25.10. 2013* - 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. 29 / 25.10. 2013* - 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. 30 / 25.10. 2013* - 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. 31 / 25.10. 2013* - 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. 32 / 25.10. 2013* - 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. 33 / 25.10. 2013* - privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatiilor scrise
-	*Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 34 / 25.10. 2013* - privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C6 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente
-	*Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 35 / 25.10.2013* - 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. 36 / 25.10. 2013* - 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. 37 / 25.10. 2013* - privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu D2 – Continuitatea alimentarii cu

	apa industriala
-	*Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 43 / 20.12. 2013* - 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. 41 / 20.12. 2013* - 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. 42 / 20.12. 2013* – 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. 3 / 10.02.2014* – privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A7 – Randamentul sistemului de alimentare cu apa potabila

De asemenea, Consiliul Executiv al AMRSP a aprobat urmatoarele decizii in legatura cu activitatea de reglementare si monitorizare a Nivelelor de Servicii:

-	*Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 10 / 21.03.2014* – pentru aprobarea Precedurii privind modalitatea de stabilire a volumelor furnizate si nefacturate ce intra in calculul Nivelului de Serviciu A7 – Randamentul sistemului de alimentare cu apa potabila
-	*Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 13 / 14.05. 2014*- Privind aprobarea Excluderilor Admisibile suplimentare de tip B1-EA14 - *Activitati de mentenenta, lucrari si/sau teste planificate in statia de epurare care afecteaza functionarea si performanta SEAU sau care determina oprirea procesului tehnologic pentru max 8 ore* si B1-EA15 - *O avarie pe fluxul tehnologic al statiei de epurare (de natura hidraulica sau electrica)care determina limitarea functionarii unor obiecte tehnologice critice cu afectarea nivelului de serviciu*, aferente Nivelului de Serviciu B1-Calitatea apei epurate si a codificarii Excluderilor Admisibile Suplimentare, conform adreselor S.C.Apa Nova Bucuresti nr. 14053702 / 12.03.2014 si nr. 14065599/ 23.04.2014

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 mai 2013 – mai 2014 au fost inregistrat la AMRSP un numar de **75 de petitii**. Din totalul celor 75 petitii:

- **63 petitii** au fost formulate de catre utilizatori ai serviciului de alimentare cu apa si de canalizare;
- **12 petitii** au fost adresate spre solutionare de catre persoane beneficiare indirect ale serviciului de apa si sau canalizare, care fie intampina probleme privind functionarea serviciului public datorita restantierilor, fie solicita diferite clarificari privind reglementarile in vigoare. Acestea nu au putut fi incadrate in categoria litigiilor, insa s-au oferit petentilor raspuns in termenul legal.

Pentru a reflecta activitatea AMRSP in ceea ce priveste solutionarea litigiilor si a petitiilor utilizatorilor sau a consumatorilor, in continuare sunt prezentate cele 75 petitii primite la AMRSP, astfel:

1. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	**540**/07.05.2013
Detaliile petitie	PMB-Directia Implementare Politici Publice **Pera Nicolae nr.102-108, Bl. Alba**, sc.B, et.4, ap.37
Problema reclamata	*Calitatea apei potabile*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Raspuns petent + PMB nr.583/14.05.2013
2. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	**625**/21.05.2013

Detaliile petitie	PMB-DUP **Iulian Macovei** str. Cernauti 6, sector 2
Problema reclamata	*Solicitare alimentare cu apa din reteaua de inalta presiune*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.655/28.05.2013 pentru analiza Raspuns ANB nr.716/06.06.2013 cu explicatii referitoare la calitatea apei si presiunea la bransament. Raspuns catre petent si DUP cu nr.738/10.06.2013.
3. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	**677**/30.05.2013
Detaliile petitie	**Daniel Ciupitu**, str. Lemnarilor 84-86, sector 1 (email)
Problema reclamata	*Informatii privind contravaloarea apei pluviala*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.702/04.06.2013 pentru explicatii privind valoarea apei meteorice facturate. Raspuns ANB nr.808/26.06.2013 cu explicatii privind modalitatea de calcul a cantitatii de apa meteorica si a contravalorii acesteia. Petentul a fost instiintat cu privire la reanalizarea de catre ANB a situatiei.
4. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	**980**/30.05.2013 revenire la 330/20.03.2013
Detaliile petitie	**Constantin Gorun**, str. Calea Vitan 104, sector 3
Problema reclamata	Nemultumire fata de modalitatea de calcul a cotei de intretinere a asociatiei.
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Raspuns catre petent nr.1039/06.08.2013, se mentine pdv anterior.
5. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	**707**/05.06.2013
Detaliile petitie	PMB-DUP **Nicolae Gabriel** (email) sos. Alexandriei 9, bl.4, ap.13, sector 5
Problema reclamata	*Calitatea apei potabile*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.733/10.06.2014 privind calitatea apei. Raspuns ANB nr.100735582/26.06.2013 Raspuns petent + DUP nr.849/02.07.2013
6. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	**744**/12.06.2013
Detaliile petitie	**Paun Roxana**, str. Fizicienilor 7, bl.D4b
Problema reclamata	*Probleme privind functionalitatea statiei pompare ape uzate Fizicienilor*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB 826/01.07.2013 cu analiza si masuri de rezolvare Raspuns de la ANB nr.10088918/11.07.2013 Raspuns petent nr.946/16.07.2013
7. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	**745**/12.06.2013
Detaliile petitie	**Ionel Florian**, sos. Giurgiului 270, sector 4 (email)
Problema reclamata	*Lipsa bransament si racord*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Invitatie petent pentru clarificari nr.778/18.06.2013 Petentul nu a dat curs invitatiei.
8. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	**747**/12.06.2013
Detaliile petitie	**Calin Cojocaru**, str. Oltetului nr.6, sector 2 (email)
Problema reclamata	*Functionarea contorului si modalitatea de facturare*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.779/12.06.2013 pentru explicatii privind consumul inregistrat pe contor. Raspuns ANB nr.842/02.07.2013 cu explicatii privind inlocuirea contorului defect si cu recalcularea consumului si a facturii. Raspuns catre petent nr.851/08.07.2013 la solicitarea privind contestarea consumului integistrat. Petentul a revenit cu scrisoarea nr.861/03.07.2013 cu problema consumului integistrat in perioada anterioara. AMRSP a invitat petentul pentru discutii, cu adresa nr.871/07.07.2013, fara sa dea curs invitatiei.
9. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	**776**/18.06.2013
Detaliile petitie	PMB – DUP **Asociatia Proprietari bl. 29bis**, str. Alexandru Ipsilanti 2, sector 2
Problema reclamata	*Separarea consumului de apa fata de cealalta scara.*

Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.841/02.07.2013 pentru o posibila incadrare in programul „bransamente comune" a solicitarii petentului. Raspuns ANB nr.940/15.07.2013 cu explicatii privind procedura demararii separarii, intrucat nu este caz de „bransament comun". Raspuns catre petent si DUP nr.963/19.07.2013
10. Nr. de inregistrare AMRSP/Data	**777**/18.06.2013
Detaliile petitie	PMB – DUP **Asociatia Proprietari Diamond Park**, calea Serban Voda 213-217, sect 4
Problema reclamata	*Punerea in conformitate a bransamentului de apa si a racordului de canal*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.825/01.07.2013 pentru verificare si remediere Raspuns ANB nr.951/17.07.2013 cu explicatii privind realizarea bransamentului. Raspuns catre petent si DUP nr.986/24.07.2013
11. Nr. de inregistrare AMRSP/Data	**815**/27.06.2013 si PMB – DUP nr.917/11.07.2013
Detaliile petitie	PMB – DUP **Ticra Vasilica**, str. Ion Buzoianu 3, sector 2
Problema reclamata	*Separarea fata de imobilul vecin.*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.850/02.07.2013 pentru analizarea posibila incadrare in programul „bransamente comune" a solicitarii petentului. Raspuns ANB nr.950/17.07.2013 cu explicatii privind actiunea de separare prin realizarea unui bransament la nr.3. Raspuns catre petent si DUP nr.960/19.07.2013
12. Nr. de inregistrare AMRSP/Data	**930**/11.07.2013
Detaliile petitie	PMB – DUP **Asociatia Proprietari bl. M22**, str. Cetatuia 4 , sector 2
Problema reclamata	*Se solicita punct de vedere privind posibilitatea sistarii apei potabile la cei care au restante.*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Raspuns catre petent + DUP nr.976/23.07.2013 cu un punct de vedere privind solicitarea petentului si atributiile AMRSP .
13. Nr. de inregistrare AMRSP/Data	**931**/11.07.2013
Detaliile petitie	PMB – DUP, **Florin Mehedinteanu** prin email
Problema reclamata	*Prabusire retea canalizare la intersectia str. Ardealul cu Mitropolit Andrei Saguna*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB cu nr. 945/16.07.2013- pentru verificare si masuri Raspuns ANB cu nr. 970/22.07.2013 se specifica ca a fost refacut pavajul, in data de 27.06.2013. Transmis raspuns petent cu nr. 978/23.07.2013 cu masurile luate de ANB
14. Nr. de inregistrare AMRSP/Data	**949**/18.07.2013
Detaliile petitie	PMB – DUP **Asociatia Proprietari bl. M31**, str. Lunca Bradului 6, sector 3
Problema reclamata	*Cantitatea de apa facturata, functionarea defectuoasa, pierderi pe instalatia interioara amplasata pe domeniul public.*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.949/16.07.2013 pentru verificarea solicitarii petentului si de acordare sprijin pentru verificarea instalatiei interioare. Raspuns ANB nr.1005/05.08.2013 prin care se mentioneaza ca au acordat sprijin pentru identificarea si remedierea pierderilor Raspuns catre petent si DUP nr.1040/06.08.2013
15. Nr. de inregistrare AMRSP/Data	**941**/16.07.2013
Detaliile petitie	PMB – DUP **Constantin Ciucu**, str. Teiului 9, sector 5
Problema reclamata	*Nemultumire fata de solicitarea de plata a ANB pentru bransament si racord.*

Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.962/19.07.2013 pentru informatii clarificatoare privind realizarea bransamentului si a racordului. Raspuns ANB nr.997/22.07.2013 privind realizara racordului de canalizare. Raspuns catre petent si DUP nr.1039/06.08.2013
16. Nr. de inregistrare AMRSP/Data	**987**/25.07.2013
Detaliile petitie	PMB – DUP **Asociatia Proprietari bl.53**, sos. Pantelimon 256, sect 2
Problema reclamata	*Nemultumire fata de consumul facturat si de dimensiunea bransamentului inlocuit.*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.1019/02.08.2013 pentru informatii si clarificari la cele semnalate de petent. Raspuns ANB nr.1088/19.08.2013 cuprinde anularea unei cantitati facturate si explicatii referitoare la calculul apei meteorice. Raspuns catre petent si DUP nr.1110/23.08.2013
17. Nr. de inregistrare AMRSP/Data	**995**/29.07.2013
Detaliile petitie	PMB – DUP **Cazacu Ilie**, str. Inclinata 67, sector 5
Problema reclamata	*Consum mare facturat ca urmare a inlocuirii bransamentului.*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.1017/02.08.2013 pentru verificari. Raspuns ANB nr.1103/23.08.2013 referitor la anularea unei cantitati de apa. Raspuns catre petent si DUP nr.1006/23.08.2013
18. Nr. de inregistrare AMRSP/Data	**996**/29.07.2013
Detaliile petitie	PMB – DUP **Asociatia de proprietari bl.3**, bd. I. Maniu 73, sector 6
Problema reclamata	*Nemultumire fata de cantitatea facturata de ANB.*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.1018/02.08.2013 pentru informatii referitor la modalitatea de facturare. Raspuns ANB nr.1068/13.08.2013 privind posibilele cauze care au condus la diferente intre cantitatea inregistrata de contorul de bransament si suma contoarelor individuale. Raspuns catre petent si DUP nr.1108/23.08.2013
19. Nr. de inregistrare AMRSP/Data	**1002**/30.07.2013
Detaliile petitie	**Ctin Valentin Marian**, aleea Arubium 50-54, sector 2
Problema reclamata	*Solicitare informatii privind conectarea la reteaua de alimentare cu apa si de canalizare*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.1014/01.08.2013 pentru analiza si masuri. Raspuns ANB nr.1087/19.08.2013 prin care se specifica ca locatia face parte din ansamblul Gradinile Fundeni realizat de PS2 Raspuns catre petent nr.1109/23.08.2013
20. Nr. de inregistrare AMRSP/Data	**1005**/31.07.2013
Detaliile petitie	PMB – DUP **Tanase Nicusor**, str. Pestera Scarisoara 2, sector 6
Problema reclamata	*Esalonarea datoriilor si repunerea in functiune a serviciului pentru cei cu plata la zi.*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.1016/02.08.2013 pentru sprijinirea demersului asociatiei privind separarea. Raspuns ANB nr.1132/28.08.2013 privind actiunile de mediere cu petentul Raspuns catre petent si DUP nr.1218/10.09.2013
21. Nr. de inregistrare AMRSP/Data	**1006**/31.07.2013
Detaliile petitie	PMB – DUP **Asociatia Proprietari bl. C88A**, bd. Ghencea 26, sector 6
Problema reclamata	*Intreruperea apei la agentii economici restantieri.*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Raspuns catre petent (pdv) si DUP nr.1029/25.08.2013
22. Nr. de inregistrare AMRSP/Data	**1031**/05.08.2013

Detaliile petitie	PMB – DUP **Asociatia Proprietari bl. E11**, str. Aliorului 1, sector 4
Problema reclamata	*Calitatea apei calde*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.1312/27.09.2013 cu analiza si masuri Raspuns ANB nr.10152245/14.10.2013 Raspuns petent + DUP nr.1510/30.10.2013
23. Nr. de inregistrare AMRSP/Data	**1054**/12.08.2013
Detaliile petitie	PMB-DUP **Casagranda Anton** str. Elocintei nr.74, sector 1
Problema reclamata	*Refulare retea canalizare in urma ploilor abundente*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB cu nr. 1067/13.08.2013 pentru verificarea celor semnalate si remediere Raspuns ANB cu nr. 1116/26.08.2013 prin care specifica ca a efectuat verificari, dar pt adresa respectiva nu exista contract de canalizare. Transmis raspuns petentului cu. nr. 1158/02.09.2013 cu masurile ce vor fi luate de ANB
24. Nr. de inregistrare AMRSP/Data	**1104**/23.08.2013
Detaliile petitie	PMB – DUP **Iulian Macovei**, str. Cernauti 6, sector 2
Problema reclamata	*Solicitare alimentare cu apa din reteaua de inalta presiune - revenire*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.1107/23.08.2013 pentru analiza. Raspuns ANB nr.1189/28.08.2013 propunere de vizita in teren Raspuns catre petent si DUP nr.1289/19.08.2013
25. Nr. de inregistrare AMRSP/Data	**1109**/23.08.2013
Detaliile petitie	**Ctin Valentin Marian**, aleea Arubium 50-54, sector 2
Problema reclamata	*Solicitare informatii privind conectarea la reteaua de alimentare cu apa si de canalizare*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Raspuns catre petent nr.1109/23.08.2013 prin care se specifica ca dupa receptia lucrarilor de extindere se vor face conctarile
26. Nr. de inregistrare AMRSP/Data	**1131**/27.08.2013
Detaliile petitie	PMB-DUP- **Dragomir Constanta**
Problema reclamata	*Probleme contractuale cu ANB*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.1213/09.09.2013 pentru informatii Raspuns ANB NR.1270/19.09.2013 Prin care suntem informati ca dna Dragomir a fost in audienta la Dir Gen ANB
27. Nr. de inregistrare AMRSP/Data	**1148**/30.08.2013
Detaliile petitie	PMB – DUP **Florina Vartolomei**, str. Silvestru 30, sector 2 (email)
Problema reclamata	*Incheierea de contracte individuale pentru proprietarii imobilului.*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Raspuns catre petent nr.1308/26.09.2013 care contine definitii si conditii de separare.
28. Nr. de inregistrare AMRSP/Data	**1155**/02.09.2013
Detaliile petitie	PMB-DUP – email **Tuluca Doina**
Problema reclamata	*Miros urat emanat de reteaua de canalizare de pe b-dul Lacul Tei, Chisinau, sos Pantelimon*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB cu nr. 1177/02.09.2013 - pentru verificare si masurile ce se impun pentru remediere situatie Raspuns ANB nr. 1274/20.09.2013 cu actiunile ANB pentru verificarea si curatarea retelei de canalizare in zonele semnalate Transmis raspuns petentei cu nr. 1310/26.09.2013
29. Nr. de inregistrare AMRSP/Data	**1275**/20.09.2013
Detaliile petitie	PMB – DUP **Ladaru Ion**, str. Stiubei 48, sector 3
Problema reclamata	*Solicitare restituire contravaloare bucla de masura bransament*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.1343/08.10.2013 pentru verificari Raspunsul ANB nr.1699/29.11.2013 cuprinde informatii referitoare la executia bransamentului si explicatii pentru sumele percepute.

	Raspuns catre petent si DUP nr.1814/13.12.2013.
30. Nr. de inregistrare AMRSP/Data	**1341**/08.10.2013
Detaliile petitie	PMB-DUP **Casagranda Anton** str. Elocintei nr.74, sector 1
Problema reclamata	*Invitatie mediere in data de 09.10.2013 ora 13.30 in str. Raureanu nr.1*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Scrisoare catre ANB, dupa intalnirea de mediere pentru verificarea in teren a celor reclamate Raspuns ANB cu nr. 1436/23.10.2013 – pentru vizita in teren in data de 24.10.2013 Raspuns PMB-DUP cu nr. 1620/18.11.2013 cu masurile ce le va lua ANB pentru redimensionarea retelei in 2014. Solicitare catre ANB nr.158/29.01.2014 pentru vizita in teren. Raspuns ANB nr.218/05.02.2014
31. Nr. de inregistrare AMRSP/Data	**1354**/09.10.2013
Detaliile petitie	**Dan Ionita**, intr. Ispravei 1, sector 4
Problema reclamata	*Contravaloarea executiei racordului de canalizare.*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.1463/25.10.2013 pentru verificari. Raspuns ANB nr.1524/01.11.2013 privind finalizarea lucrarilor si semnarea contractului cu petentul. Raspuns catre petent nr.1542/05.11.2013
32. Nr. de inregistrare AMRSP/Data	**1393**/18.10.2013
Detaliile petitie	PMB – DUP **Felicia Andreiana**, str. Cislau 5, bl.3D, sector 2
Problema reclamata	*Sistarea apei, bloc fara datorii, contorizat in comun cu alt bloc.*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.1464/25.10.2013 pentru verificari. Raspuns ANB nr.1525/01.11.2013 prin care mentioneaza suma mare datorata de asociatie, si nerespectarea esalonarii. Raspuns catre petent si DUP nr.1543/05.11.2013
33. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	**1493**/28.10.2013
Detaliile petitie	PMB – DUP **Anca Barzan**, hotel Siqua, Calea Plevnei nr.59A, sector 1
Problema reclamata	*Ingrijorare privind inchiderea de apa planificata si anuntata.*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.1545/05.11.2013 pentru obtinerea informatiilor referitoare la inchiderea de apa. Raspuns ANB nr.1625/18.11.2013 privind motivele care au condus la anuntarea intreruperii (realizare lucrare fara intrerupere apa). Raspuns catre petent si DUP nr.1683/27.11.2013
34. Nr. de inregistrare AMRSP/Data	**1494**/28.10.2013
Detaliile petitie	PMB-DUP **Bogoiu Corneliu** str. Vasile Lucaci nr.54, sector 3
Problema reclamata	*Reclamatie modalitatea de facturare a apei meteorice*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.1577/12.11.2013 pentru verificare contract Raspuns ANB nr.1751/06.12.2013 privind semnarea unui nou contract cu petentul Transmis respuns petent si DUP nr.1782/10.12.2013
35. Nr. de inregistrare AMRSP/Data	1495/28.10.2013
Detaliile petitie	PMB – DUP **Stanescu Elena**, str. Burdujeni 7, bl.B2, sector 6
Problema reclamata	*Posibilitatea separarii instalatiilor interioare amplasate la subsol.*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Raspuns catre petent si DUP nr.1544/05.11.2013 ce cuprinde definitii si articole din reglementari.
36. Nr. de inregistrare AMRSP/Data	**1500**/30.10.2013
Detaliile petitie	**Adrian Lixandru**, Kogalniceanu nr.10, sector 5
Problema reclamata	*Sistarea apei potabile.*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.1540/05.11.2013 pentru verificari, punct de vedere si solutionare. Raspuns ANB nr.1734/05.12.2013 privind rezultatul medierii cu

	petentul, si reluarea furnizarii serviciului Raspuns catre petent si DUP nr.1812/13.12.2013
37. Nr. de inregistrare AMRSP/Data	**1501**/30.10.2013 si 1781/10.12.2013
Detaliile petitie	**Simona Stanculescu**
Problema reclamata	*Soicitare informatii privind aprobarea Actului Aditional 10, pentru scoaterea din concesiune a fronturilor de captare Bragadiru-Clinceni*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Raspuns catre petent nr.1781/10.12.2013 cu informatii privind Actul Aditional nr. 10
38. Nr. de inregistrare AMRSP/Data	**1530**/01.11.2013
Detaliile petitie	**Angela Popescu**, Kogalniceanu nr.10, sector 5
Problema reclamata	*Sistarea apei potabile.*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.1541/05.11.2013 pentru mediere si reconsiderarea actiunilor de siatare a apei, si nr.1619/18.11.2013 pentru solicitare documente. Raspuns ANB nr.1733/05.12.2013 privind rezultatul medierii cu petentul, si reluarea furnizarii serviciului Raspuns catre petent si DUP nr.1813/13.12.2013
39. Nr. de inregistrare AMRSP/Data	**1553**/06.11.2013
Detaliile petitie	PMB – DUP **Niculescu Alexandru Sorin**, str. Stanei 36, sector 4
Problema reclamata	*Consum mare facturat, cauzat de avarie pe retea interioara, dupa inlocuirea bransamentului*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.159314.11.2013 pentru verificari si solutionare. Raspunsul ANB nr.1670/26.11.2013 cuprinde diminuarea facturii. Raspuns catre petent si DUP nr.1716/03.12.2013.
40. Nr. de inregistrare AMRSP/Data	**1554**/06.11.2013
Detaliile petitie	PMB – DUP **Diaconu Elena**, str. Arh. Ionescu Grigore, sector 2
Problema reclamata	*Consum mare facturat, diferenta intre contor si consumul din apartamente*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.1592/14.11.2013 pentru verificari Raspunsul ANB nr.1671/26.11.2013 cuprinde informatii referitoare la consumuri si inlocuirea contorului. Raspuns catre petent si DUP nr.1767/09.12.2013.
41. Nr. de inregistrare AMRSP/Data	**1675**/26.11.2013
Detaliile petitie	PMB-DUP -email **Kola Enrik**
Problema reclamata	*Miros emanat de canalizarea publica in zona bdul Vasile Milea intersectie cu Iuliu Maniu*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.1715/03.12.2013 pentru verificari Primit raspuns ANB nr. 1891/20.12.2013 in care se specifica ca caminul la care face referire petentul este al RADET. Transmis raspuns petent nr. 51/13.01.2014
42. Nr. de inregistrare AMRSP/Data	**1705**/29.11.2013
Detaliile petitie	PMB – DUP **Macovei Iulian**, str. Cernauti 6, sector 2
Problema reclamata	*Reteaua stradala de joasa presiune si inalta presiune*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Raspuns catre petent si DUP nr.83/15.01.2014, presiune corespunzatoare si nu necesita bransare in reteaua de inalta presiune
43. Nr. de inregistrare AMRSP/Data	**1769**/09.12.2013
Detaliile petitie	**Niculescu Elisabeta Cornelia**, str. Cernisoara 141, sector 6
Problema reclamata	*Factura emisa pt apa meteorica si pentru contravaloarea receptiei si a buclei de masura.*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.178310.12.2013 pentru verificari si solutionare. Raspunsul ANB nr.1830/16.12.2013 cuprinde informatii privind sumele facturate, inclusiv faptul ca bransamentul a fost realizat ilegal. Raspuns catre petent nr.116/21.01.2013.

44. Nr. de inregistrare AMRSP/Data	**1781**/09.12.2013
Detaliile petitie	**Simona Stanculescu** (email)
Problema reclamata	*Solicitare informatii privind Actul Aditional nr.10 (terenuri aferente fronturilor de captare Bragadiru)*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Raspuns catre petent nr.1781/10.12.2013 cu prevederile Actului Aditional nr.10 aprobat prin HCGMB nr.245/2013.
45. Nr. de inregistrare AMRSP/Data	**1794**/11.12.2013
Detaliile petitie	**Usurelu Marian** str. Valdemar Lascarescu 18, sector 5
Problema reclamata	*Factura emisa pt imobil este mare desi nu a locuit.*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.1794/11.12.2013 pentru verificari si solutionare. Raspunsul ANB nr.1867/18.12.2013 cuprinde recalcularea facturii si anularea penalitatilor. Petentul a fost instiintat si i s-a dat o copie a raspunsului ANB.
46. Nr. de inregistrare AMRSP/Data	**1860**/18.12.2013
Detaliile petitie	**PMB DUP - ANB**
Problema reclamata	*Refuz plata de catre Primaria Sector 3 a serviciilor prestate.*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Dupa discutii cu ANB s-a transmis raspuns nr. 310/20.02.2014
2014	
47. Nr. de inregistrare AMRSP/Data	**13**/16.01.2014
Detaliile petitie	**Dragu Catrinel**, splaiul Unirii 173, sector 3
Problema reclamata	*Sistarea apei la imobil, solicitare de separare.*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.37/09.01.2014 pentru verificari si posibilitati solutionare. Raspunsul ANB nr.139/27.01.2014 arata ca sistarea apei s-a datorat datoriilor acumulate, solicitare de separare prin bransament se poate face dupa achitarea datoriilor. Raspuns catre petent 157/29.01.2014 pentru aducerea la cunostinta a conditiilor de separare.
48. Nr. de inregistrare AMRSP/Data	**20**/07.01.2014
Detaliile petitie	**Botea Daniel** si **Mihai Carmen** str. Fainari 39, sector 2
Problema reclamata	*Sistarea apei la imobil, solicitare de separare.*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.67/21.01.2014 pentru verificari si posivilitate de solutionare. Raspunsul ANB nr.140/27.01.2014 cuprinde conditiile pe care trebuie sa le indeplineasca petentul pentru separare, si informatiie referitoare la diminuarea facturii. Petentul a fost instiintat.
49. Nr. de inregistrare AMRSP/Data	**201**/03.02.2014
Detaliile petitie	PMB – DUP**,** **Mitrea Laurentiu** str. Amza Pellea 14, sect 5
Problema reclamata	*Modalitatea de facturare a apei meteoroce.*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Raspuns catre petent si DUP nr. 227/06.02.2014 ce cuprinde reglementari specifice ce se aplica modalitatii de stabilire a cantitatii de apa meteorica facturata.
50. Nr. de inregistrare AMRSP/Data	**202**/07.01.2014
Detaliile petitie	PMB – DUP **Alecu ZINCA** str. Mileanca 6B, sector 3
Problema reclamata	*Modalitatea de facturare a apei meteorice.*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Raspuns catre petent si DUP nr. 228/06.02.2014 ce cuprinde reglementari specifice ce se aplica modalitatii de stabilire a cantitatii de apa meteorica facturata.
51. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	**205**/03.02.2014
Detaliile petitie	PMB - DUP**,** **Asociatia Proprietari** bl. 58, calea 13 Septembrie 60-62, sector 5
Problema reclamata	*Inundare subsol.*
Demersuri intreprinse de AMRSP/	Solicitare la ANB nr.266/13.02.2014 pentru verificare si masuri

Rezultatul medierii AMRSP	Raspuns ANB nr. 318/21.02.2014 privind functionarea retelei publice. Vizita in teren AMRSP + ANB. Raspuns petent si DUP nr. 489/25.03.2014 cu masurile pe care trebuie sa le ia Asociatia pentru a evita astfel de problemele la unctionalizarea canalizarii.
52. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	**206**/07.01.2014
Detaliile petitie	PMB - DUP**,** **Nicoleta IVAN** aleea Tomesti 3, bl.1, ap.18, sector 3
Problema reclamata	*Modalitatea de stabilire a cantitatii de apa evacuata la canalizare.*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Raspuns catre petent si DUP nr. 230/07.02.2014 ce cuprinde reglementari specifice ce se aplica modalitatii de stabilire a cotei de apa evacuata la canalizare.
53. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	**225**/06.02.2014
Detaliile petitie	PMB - DUP**,** **Daniel MOISE**, calea Mosilor 268-270, bl.14, sc.3, sect 2 **Liliana COCIU** calea Mosilor 268-270, bl.14, sc.2, sector 2
Problema reclamata	*Separarea neefectuata pentru sc.2 fata de sc.3 dupa reabilitarea retelelor telescopice.*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB 264/13.02.2014 pentru analiza Raspuns ANB nr.409/12.03.2014 prin care se arata ca petentul trebuie sa efectueze legatura cu noul bransament. Raspuns petent si DUP nr. 660/18.04.2014 prin care se arata ca s-au solicitat informatii suplimentare care tin de realizarea proiectului RT.
54. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	**254**/12.02.2014
Detaliile petitie	Elena GRIDEANU, str. Putul lui Craciun 28, sector 1
Problema reclamata	*Consum mare facturat, dupa perioada de estimari.*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB 265/13.02.2014 pentru verificari Raspuns ANB nr.325/24.02.2014 prin care se arata ca petentul a fost invitat la sediu ANB pentru clarificarea situatiei. Solicitare catre ANB nr. 379/06.03.2014 prin care AMRSP considera ca este oportuna schimbarea contorului. Raspuns ANB 562/03.04.2014 cu masurile luate.
55. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	**256**/12.02.2014
Detaliile petitie	PMB – DUP**,** **Nicolae VOCHIN** str. Patulea 11, sector 1
Problema reclamata	*Clauze contract furnizare si TMAU.*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Raspuns catre petent si DUP nr. 313/20.02.2014 ce cuprinde reglementari specifice privind stabilirea Taxei Municipale de Apa Uzata.
56. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	**291/17**.02.2014
Detaliile petitie	PMB - DATJ**,** **Iulian MACOVEI** str. Cernauti 6, sector 2
Problema reclamata	*Solicitare bransare la reteaua de inalta presiune.*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Raspuns catre petent si DATJ nr. 411/12.03.2014 prin care se arata ca nu este justificata bransarea la reteaua de inalta presiune.
57. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	**293**/17.02.2014
Detaliile petitie	PMB - DUP**,** **Gheorghe URSU** str. Bradasului 44-46, sector 5
Problema reclamata	*Reducerea cantitatii de apa puviala.*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Raspuns catre petent si DUP nr. 314/24.02.2014 ce cuprinde reglementari specifice privind modalitatea de stabilirea a cantitatii de apa pluviala.
58. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	**297**/18.02.2014
Detaliile petitie	PMB - DUP**,** **Romeo PREDA** str. Constantin Ghercu aleea Terasei nr.6, bl.R2, sc.2, ap5, sector 4
Problema reclamata	*Solicitare legate de situatia juridica a conductei stradale*

Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.333/25.02.2014 pentru informatii referitoare la solicitarea petentului. Raspuns ANB nr.448/19.03.2014 cu clarificari legate de realizarea alimentarii cu apa a imobilului petentului si proprietatea conductei Raspuns petent si DUP nr. 532/28.03.2014 ce cuprinde si masuri de solutionare propuse de ANB.
59. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	**324**/24.02.2014
Detaliile petitie	**Paraschiva OSTACHI**, str. Pecineaga 3, bl.28A, sc.2, ap.28, sector 5
Problema reclamata	*Solicitare clarificari pentru suma perceputa de ANB*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.371/05.03.2014 pentru verificare si punct de vedre. Raspuns ANB nr.497/26.03.2014 prin care se arata ca suma perceputa a fost pentru receptia lucrarii de punere in conformitate a bransamentului executat ilegal Raspuns adresat petent nr. 551/01.04.2014 ce cuprinde clarificari la cele reclamate.
60. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	**346**/28.02.2014
Detaliile petitie	PMB - DUP**,** **Emil CAPATANA** str. Prometeu nr.26, sector 1
Problema reclamata	*Sistarea apei potabile la toti consumatorii dintr-un condominiu*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Raspuns petent si DUP nr. 518/26.03.2014 ce cuprinde reglementari privind contorizarea clientilor precum si posibilitati de separare a consumurilor.
61. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	**372**/05.03.2014
Detaliile petitie	**Asociatia Proprietari Diamond Park**, calea Serban Voda nr. 213-217, sector 4
Problema reclamata	*Solicitare refacere racord si bransament*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB 372/05.03.2014 pentru verificare si propunere masuri solutionare Raspuns ANB nr.482/24.03.2014 prin care se arata ca bransamentul si racordul a fost executat ilegal. Solicitare catre ANB nr.547/04.04.2014 pentru gasirea de solutii. Raspuns petent nr. 575/04.03.2014
62. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	**473**/18.02.2014
Detaliile petitie	PMB - DUP**,** **Ilie ALBU** Asoc. Propr. bl.N20 aleea Alesd, sc.1, sector 6
Problema reclamata	*Separarea consumului la nivel de scara pe cheltuiala operatorului*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Raspuns petent si DUP nr. 663/18.04.2014 ce cuprinde reglementari si consideratii AMRSP privind separarea consumurilor individuale.
63. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	**474**/24.03.2014
Detaliile petitie	PMB - DUP**,** **Dragos Aurelian URUCU** str. Stoian Militaru 105, bl.1, ap28, sector 4
Problema reclamata	*Durata de inchidere a apei fara alimentare alternativa*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.529/28.03.2014 pentru informatii referitoare la inchiderea apei in 4.03 si 6.03. Raspuns ANB nr.667/18.04.2014 cu clarificari legate de inchiderile de apa planificate in acea perioada (cu fise de interventie anexe) Raspuns petent si DUP nr. 713/29.04.2014 ce cuprinde clarificari referitoare la durata de inchidere a apei si oportunitatea unei alimentari alternative.
64. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	**475**/24.03.2014
Detaliile petitie	PMB - DUP**,** **Marius DOBOS** aleea Topoloveni nr.2, bl.A1, ap36B, sector 6
Problema reclamata	*Modalitatea de calcul a tarifelor de apa potabila si uzata*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Raspuns petent si DUP nr. 538/28.03.2014 ce cuprinde clarificari la cele semnalate.
65. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	**524**/27.03.2014

Detaliile petitie	**Cabinet de Avocatura pentru Uni Clas Grup,** bd. Mihail Kogalniceanu 15-17, sector 5
Problema reclamata	*Functionalizarea retelei de canalizare*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.537/28.03.2014 pentru analiza si punct de vedere. Raspuns ANB nr.563/03.04.2014 cu prezentarea situatiei. Raspuns ANB nr.565/03.04.2014 cu referiri la sesizarea cabinetului de avocatura. Raspuns petent .
66. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	**558**/18.04.2014
Detaliile petitie	**Maria BUCA** str. Doamna Ghica 155, sector 2
Problema reclamata	*Contractuale si inchidere apa*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Raspuns petent si DUP nr. 657/18.04.2014 ce cuprinde clarificari referitoare la cele semnalate.
67. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	**559**/18.04.2014
Detaliile petitie	**Maria BUCA** str. Gherase 58, sector 2
Problema reclamata	*Contractuale si inchidere apa*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Raspuns petent si DUP nr. 658/18.04.2014 ce cuprinde clarificari referitoare la cele semnalate.
68. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	**627**/11.04.2014
Detaliile petitie	PMB - DUP**, Eugen ILEA** str. Alexandru Moruzzi 9, bl. V54B, sc.A+B, sector 3
Problema reclamata	*Consum mare facturat*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr. 664/18.04.2014 pentru analiza si posibilitati solutionare favorabila.
69. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	**636**/14.04.2014
Detaliile petitie	**Ruxandra MICU** str. Cezar Boliac 30, sector 3
Problema reclamata	*Modalitate privind sanctionarea celor care nu platesc consumul individual de apa*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Raspuns petent si DUP nr. ce cuprinde clarificari referitoare la cele semnalate si reglementari.
70.Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	**644**/15.04.2014
Detaliile petitie	PMB - DATJ**,** **Maria BUCA** str. Doamna Ghica 155, sector 2
Problema reclamata	*Solicitare informatii privind regulamentul de furnizare a apei*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Raspuns petent si DATJ nr. 662/18.04.2014 ce acopera cele solicitate de petent.
71.Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	**653**/17.04.2014
Detaliile petitie	PMB - DUP**,** **Cristina NAUMAN** aleea Cioplea 2, bl.5, ap.135, sector 2
Problema reclamata	*Separarea consumatorilor individuali prin realizarea de bransamente*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Raspuns petent si DUP nr. 670/22.04.2014 ce cuprinde clarificari referitoare la cele semnalate si reglementari.
72. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	**666**/18.04.2014
Detaliile petitie	**Viorel BRASOVEANU** aleea Bacau 8, bl.B3, sc.1, ap.1, sector 5
Problema reclamata	*Somatie de sistare a apei datorita acumularii datoriilor de catre consumatori din cadrul condominiului*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Raspuns petent nr. 712/29.04.2014 ce cuprinde clarificari referitoare la cele semnalate si reglementari.
73. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	**692**/18.04.2014
Detaliile petitie	**Bucsa Nicolae** str. Cobalcescu 14, sector 1
Problema reclamata	*Dificultati in repararea instalatiei interioare datorate refuzului colocatarilor*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Raspuns catre petent nr.809/14.05.2014 prin care se mentioneaza ca problema reclamata se poate rezolva cu detinatorul terenului. ROM-VIAL
74. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	**673**/22.04.2014

Detaliile petitie	PMB DUP, **Maria ILIESCU** str. Poiana Florilor 14, sect 4
Problema reclamata	*Solicitare refacere bransament*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr. 725/29.04.2014 pentru analiza si identificarea unei pusibile solutii. Raspuns ANB nr.788/13.05.2014 in care sunt specificate cerintele pentru un nou contract. Raspuns catre petent si DUP nr.874/23.05.2014 prin care este informat cu privire la procedura de incheiere a contractului de furnizare
75. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	**841**/19.05.2014
Detaliile petitie	PMB DUP, **Octavian AVRAMOIU** str. Zagazului 4E, bl.B, ap.1, sector 1
Problema reclamata	Inchideri repetate de apa
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Raspuns catre Petent + DUP nr. 875/23.05.2014 ce cuprinde clarificari referitoare la intreruperile de apa planificate in terioada reclamata.

Litigiile si petitiile clientilor sau a consumatorilor din cadrul condominiilor, inregistrate pot fi structurate dupa cum urmeaza:

Problema reclamata	**Numar petitii inregistrate la AMRSP**
Probleme si reclamatii privind facturarea (consumuri, servicii)	16
Probleme legate de bransamente (valoare lucrari, executie ilegala, refacere)	5
Inchidere apa	2
Separarea consumurilor de apa prin executarea de bransamente separate la scara de bloc	4
Solicitari informatii contract concesiune, si bunuri concesionate	4
Intrebari si nemultumiri privind tarifele (apa meteorica, taxa reconectare, TMUA, tarife)	8
Sistarea serviciului de alimentare cu apa, datorii, esalonari	9
Calitatea apei potabile	3
Solicitari prevederi contractuale si reglementari	4
Prabusire canalizare	1
Reclamatii referitoare la functionarea canalizarii (infundare, avarie, inundare subsol)	7

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.

Cele 12 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 care nu au fost incadrate in categoria litigiilor, se pot structura astfel:

Problema reclamata	**Numar petitii inregistrate la AMRSP**
Probleme care privesc relatia proprietar cu administratia imobilului (impartire consumuri, incheiere contracte individuale,)	2
Solicitari inchideri apa restantieri	4
Reclamatii diverse legate de functionarea instalatiilor interioare	1
Separare consumuri in condominiu	5

Pentru aceasta categorie de litigii fie s-au trimis raspunsuri direct la petent, fie s-au solicitat informatii suplimentare de la SC Apa Nova Bucuresti SA, care au fost utilizate in raspunsul catre acestia.

Cresterea sensibila a numarului de litigii in perioada mai 2013 – mai 2014 s-a datorat reclamatiilor privind facturarea (fara sa se fi obtinut, pentru marea majoritate a reclamatiilor, un punct de vedere in

prealabil de la SC Apa Nova Bucuresti SA) cat si a problemelor aparute in cadrul condominiilor legate de acumularea datoriilor.
Au fost inregistrate un numar extrem de mic de reclamatii ale petentilor referitoare la lipsa presiunii, la inchiderile de apa, avarii pe reteua publica, sau probleme legate de prabusiri ale retelei de canalizare.

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:

(A) ca membru al Comitetului de Coordonare al proiectului Statia de Epurare a Municipiului Bucuresti Glina Faza II:
- HCGMB nr. 143/31.05.2013 - privind aprobarea Studiului de fezabilitate revizuit, 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 60.331.871 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 Comitetul de Coordonare al Programului Bucur, constituit prin **Dispozitia Primarului General al Municipiului Bucuresti nr. 463/26.04.2010**:
- Participarea la elaborarea listei anuale de lucrari propuse pentru Programul Bucur, initiat prin Actul Aditional nr. 6/ 2009 la Contractul de Concesiune

(C) *ca membru al Grupului 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. 1029/03.10.2012:***
-Participarea la sedinta de lucru privind Publicitatea Proiectului

(D) ca membru al Grupului de Lucru al Primariei Municipiului Bucuresti, constituit prin **Dispozitia Primarului General al Municipiului Bucuresti nr. 1559/2010:**
AMRSP a participat la elaborarea proiectului de HCGMB pentru aprobarea Actului Aditional nr. 10 la Contractul de Concesiune, proiect ce a fost aprobat prin HCGMB nr.245/26.09.2013. Actul Aditional nr.10, a fost semnat de Partile Contractului de Concesiune la data de 22.11.2013 si reglementeaza urmatoarele teme:
- Regularizari patrimoniale
1. Transferul „Bunurilor omise" din Lista Bunurilor Proprietate Publica transferate Concesionarului la Data Intrarii in Vigoare a Contractului de Concesiune (transferul in Concesiunea acordată S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. conform Clauzei 29.3.5 si Clauzei 29.4.2 din Contractul de Concesiune), bunuri preluate si utilizate de Concesionar pentru prestarea serviciului dupa Data Intrarii in Vigoare;
2. Transferul bunurilor rezultate din investitiile in Sistem finantate din Fonduri publice dupa Data Intrarii in Vigoare
- Solicitari suplimentare ale Concedentului
3. Introducerea in Contractul de Concesiune a obligatiilor suplimentare solicitate Concesionarului de catre Concedent prin Protocoale:
- Protocol Act Aditional nr.10 la Contractul de Concesiune,
- Protocol Obligatii Suplimentare,
- Protocol Asistenta SEAU Glina Faza II,
- Protocol Management Namol SEAU Glina Faza I;
4. Suplimentarea Listei Bunurilor Proprietate Publica concesionate SC Apa Nova Bucuresti SA cu un numar de 5 statii de hidrofor aflate in domeniul public al Municipiului Bucuresti in exploatarea RADET, in aplicarea Hotararii Consiliului General al Municipiului Bucuresti nr.285 / 29.10.2010
5. Operarea si intretinerea a 60 de Cismele Publice cu Jet de apa si a 34 de Hidranti de Incendiu de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A, aflate in administrarea CGMB;

6. Preluarea in operare a statiior de preepurare a apelor uzate de catre SC Apa Nova Bucuresti SA, apartinand Concedentului, cu instalatiile si retelele aferente (SPEAU) si elaborarea unui studiu cu lucrarile de reabilitare ce se impun a fi efectuate;
7. Preluarea, reabilitarea, operarea si intretinerea statiilor de evacuare ape meteorice acumulate in bazinele de retentie a pasajelor subterane din municipiul Bucuresti, de catre SC Apa Nova Bucuresti SA si elaborarea unui studiu privind lucrarile de reabilitare ce se impun si a costurilor de reabilitare si operare a acestor instalatii;
8. Realizarea de catre Concesionar a unor lucrari adiacente Casetei ce constau in amenajarea malului Dambovita in zona Mihai Bravu – Glina si intretinerea malurilor pe intreg traseul Casetei;
9. Preluarea in operare si intretinere de catre SC Apa Nova Bucuresti SA a fantanilor arteziene si a altor fantani aflate in administrarea CGMB, operate in prezent de ALPAB si realizarea unui studiu privind lucrarile de reabilitare ce se impun si etapizarea acestora, respectiv de reconfigurarea instalatiilor electrice, automatizare si hidromecanice, si a costurilor de realizare a lucrarilor;
10. Elaborarea de catre SC Apa Nova Bucuresti SA a proiectului Master Plan al serviciului de alimentare cu apa potabila si de canalizare pentru municipiul Bucuresti si comunele limitrofe;
11. Contributia SC Apa Nova Bucuresti SA la bugetul local al municipiului Bucuresti catre Concedent pentru ajutorarea populatiei defavorizate, si pentru realizarea de bransamente de apa si racorduri de canalizare in valoare de 500.000 euro/an;
12. Acordarea de catre SC Apa Nova Bucuresti SA, conform angajamentelor asumate prin Protocolul Asistenta SEAU Glina Faza II, a consultantei tehnice si asistenta pentru realizarea proiectului SEAU Glina Faza II;
– Scoaterea unor bunuri din Concesiune
13. Bunurile solicitate de comunele Clinceni, Sabareni, Joita si Bolintin Deal vor fi transferate din administrarea S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in administrarea Consiliului Local al Comunei Clinceni impreuna cu constructiile si instalatiile fronturilor de captare colectoare nr.2 si 3 Bragadiru si cu terenurile aferente situate pe teritoriul Comunei Clinceni
14. Transferul din administrarea SC Apa Nova Bucuresti SA in administrarea ALPAB (Administratia Lacuri, Parcuri si Agrement Bucuresti) a canalului situat intre nodul hidrotehnic Dragomiresti si Lacul Chitila (Canalul Deschis Dragomiresti – Chitila);
- Alte modificari ale Contractului de Concesiune
15. Extinderea, incepand cu anul 2013, a obiectului Programului "Bucur" cu lucrari aferente si/sau in legatura cu Sistemul de Alimentare cu Apa si de Canalizare si cu protectia acestuia
16. Modificarea clauzei 17 „Raportarea si furnizarea de informatii" din Contractul de Concesiune, prin decalarea termenului de transmitere a Studiului Serviciilor si a Rapoartelor Anuale, catre Concedent si Autoritatea de Reglementare Tehnica
17. Modificarea Nivelului de Serviciu A7 fata de prevederile contractului de Concesiune, astfel:
- denumirea NS A7 " Volumul apei facturate ca procentaj din volumul apei produse" devine „Randamentul sistemului de alimentare cu apa potabila";
- perioada de evaluare de 12 luni va incepe la data de 1 ianuarie in loc de 28 decembrie a anului calendaristic precedent;
- Standardul Obiectiv al anului 2015 se va decala in anul 2016;
18. Modificarea clauzelor 1.2 "Evaluarea Inițială a Conformității" și 1.3 "Evaluarea Continuării Conformității" din Partea a III-a a Caietului de Sarcini la Contractul de Concesiune, prin prelungirea cu 10 zile a datei limita de transmitere de catre Concesionar catre AMRSP a Raportului Initial de Conformitate si a Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii;
19. Modificarea Nivelului de Serviciu „Calitatea Apei Efluentului", astfel:
- denumirea NS B1 „Calitatea apei efluentului" devine „Calitatea apei epurate",
- Nivelul de Serviciu B1 se va masura la SEAU Glina in doua etape ce tin cont de abordarea pe faze a lucrarilor privind reabilitarea si finalizarea acesteia, respectiv monitorizarea performantei SEAU Glina Faza I si a performantei SEAU Glina Faza II dupa incheierea proiectului de reabilitare si finalizare a SEAU Glina Faza II;
- perioada Initiala a Conformitatii se modifica si este stabilita la 12 luni;
20. Modificarea clauzei 1.3.1 din cuprinsul clauzei 1.3 „Autoritatea de Reglementare Tehnica si Comisia de Experti" a partii a IV-a Tariful a caietului de Sarcini a Concesiunii;
- Aspecte privind inlocuirea bransamentelor de plumb si a retelelor ce contin azbest

21. Prin Protocolul Obligatii Suplimentare, Concedentul confirma prelungirea cu 12 luni a termenului de finalizare a inlocuirii bransamentelor de plumb si realizarea lucrarilor de inlocuirea retelelor din azbest, obligatii ce nu intra in sarcina Concesionarului;

- Nivelul de Serviciu B6

22. Completarea Nivelelor de Servicii pentru Canalizare din caietul de Sarcini al Concesiunii cu primul Standard Obiectiv al Nivelului de Serviciu B6 – Capacitate de transport Caseta, la o valoare de 51,3 m^3/sec a debitului mediu in locatia unde sunt instalati senzorii de nivel pe cele 3 semicasete in sectiunea Nodului Hidraulic Popesti, precum si a modalitatii de calcul a NS B6;

- Prevederi privind Tariful

23. In functie de operarea SEAU Glina Faza I si de proiectul tehnic pentru realizarea lucrarilor SEAU Glina Faza II, Concesionarul va depune toate eforturile pentru limitarea cresterii Tarifului la punerea in functiune a proiectului. Concesionarul va beneficia de Ajustare a Tarifului pentru costurile Obligatiilor Suplimentare solicitate de Concedent, prin Actul Aditional, si pentru scaderea volumelor de apa potabila vindute clientilor. Concesionarul se angajeaza ca pana la data de 31.03.2015 sa propuna o Schimbare a Structurii Tarifare.

(E) ca Autoritate Tehnica de Reglementare a Concesiunii:

Participarea, pe parcursul anului 2013, a Autoritatii de Reglementare Tehnica - AMRSP impreuna cu Comisia de Experti si SC Apa Nova Bucuresti SA, la intalnirile de informare in legatura cu evolutia Contractului de Concesiune, precum si la reglementarea unor aspecte aparute pe parcursul derularii Concesiunii, dupa cum urmeaza:

(F) in calitate de reprezentant al administratiei publice locale:

Participarea lunara la elaborarea 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, Transelectrica si Administratia Nationala Apele Romane (ANAR) sub coordonarea Ministerului Mediului si Schimbarilor Climatice

(G) In calitate de Autoritate de reglementare AMRSP a monitorizat investitiile SC Apa Nova Bucuresti SA in cadrul sistemului de alimentare cu apa potabila si de canalizare

(*Programe investitionale obligatorii, care inlocuiesc Nivelele de Servicii A4 – Acoperire apa si Nivelul de Serviciu B2 – Acoperire canalizare, precum si cel pentru reabilitarea Casetei***),** astfel:

(1) Programul "Bucur" - Extinderi de retele de alimentare cu apa si de canalizare

In vederea adaptarii programului de extindere a retelelor de alimentare cu apa si de canalizare realizat de Concesionar la necesitatile de dezvoltare urbanistica a Concedentului, CGMB a aprobat prin HCGMB nr. 358/2009 Actul Aditional nr. 6/2009 la Contractul de Concesiune, in care s-a convenit inlocuirea Nivelului de Serviciu A4 "*Acoperire – Proportie din strazile existente in Zona de Servicii conectate la serviciul de apa potabila*" si Nivelul de Serviciu B2 "*Acoperire – Proportia strazilor existente in Zona de Servicii conectate la serviciul de canalizare*", 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, ce se deruleaza pe o perioada de sase ani incepand cu anul calendaristic urmator certificarii Conformitatii Initiale – "Programul Bucur" (08.09.2011).

Ca si in anii anteriori, in anul 2013, elaborarea listei anuale de lucrari de extinderi ale retelelor de alimentare cu apa si canalizare realizate in cadrul Programului Bucur, a fost stabilita de Concedent impreuna cu Concesionarul, prin reprezentantii acestora numiti in Comitetul de Coordonare, si in care AMRSP este reprezentat.

Pana in prezent in cadrul Programului "Bucur" au fost realizate urmatoarele:

- 100 de strazi echipate cu retele de alimentare cu apa sau de canalizare, din care:

- 36 km de retele publice de alimentare cu apa**;**

- 50 de km de retele publice de canalizare**.**

De asemenea se afla in lucru un numar de 50 de strazi ce vor fi echipate cu retele de alimentare cu apa si de canalizare.

In primii 2 ani ai Programului Bucur, SC Apa Nova Bucuresti SA a investit 84 milioane de lei, din totalul de 200 milioane de lei alocati acestui program.

(2) Programul "Lucrari suplimentare"

Potrivit prevederilor Actului Aditional nr. 8/2011 la Contractul de Concesiune, aprobat prin HCGMB nr. 122/2011, Concesionarul 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.
Aceste lucrari suplimentare sunt stabilite de Concedent si Concesionar, AMRSP fiind reprezentat in cadrul Comitetului de Coordonare al acestei actiuni, si trebuie finalizate cel tarziu pana la sfarsitul Programului Bucur.
Lucrarile suplimentare realizate pana in prezent in perioada 2011-2013 au fost urmatoarele:

	Retea apa [ml]	Retea canalizare [ml]	Valoare investitie [lei]	Valoare investitie [euro]
Centrul istoric	780	940	4.011.907,07	901.552,15
Buzesti-Berzei	1500		1.664.118,39	373.959,19
Intregiri bransamente si racorduri			1.851.059,91	415.968,52
TOTAL	**2280**	**940**	**7.527.085,37**	**1.691.479,86**

(3) proiectul de reabilitare a Canalului Colector al Municipiului Bucuresti – „CASETA"
Pe parcursul anului 2013, AMRSP a fost informata de lucrarile executate de SC Apa Nova Bucuresti SA efectuate pentru eliminarea blocajelor majore din cadrul Casetei de evacuare a apelor uzate de sub raul Dambovita.

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 a inca **5** blocaje suplimentare 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

La momentul finalizarii lucrarilor la Caseta, reprezentantii AMRSP au participat la inspectarea casetei, accesul in interiorul acesteia fiind facut printr-un nou acces, in zona Pietei Unirii in dreptul descarcarii colectorului „Cosbuc".

De asemenea, 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. 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.

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 in prima jumatate a anului **2013**.

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 *31.05.2013 – 31.05.2014*, au fost inregistrate urmatoarele actiuni comune cu membrii Comisiei de Experti:

I. Intalnirea din 14 - 15.10.2013 cu privire la modificari ale Contractului de Concesiune

Comisia de Experti a primit invitatia din partea SC Apa Nova Bucuresti SA si Autoritatii de Reglementare Tehnica - AMRSP, de a se intalni cu reprezentantii acestora pentru a fi informati in legatura cu evolutia Contractului de Concesiune.
Comisia de Experti face vizite periodic la Bucuresti in legatura cu Contractul de Concesiune si ori de cate ori este nevoie, in scopul de a monitoriza cu atentie evolutiile in contextul mai larg al Contractului de Concesiune si al progresului si provocarilor legate de multitudinea de activitati pe care Concesionarul le desfasoara.
In cadrul vizitei au fost dezbatute o serie de aspecte care au aparut in ultima perioada si care influenteaza desfasurarea concesiunii, cum ar fi:

-	Actul Aditional 10
-	Caseta
-	Operare SEAU Glina faza I
-	Introducere in faza II a SEAU Glina
-	Rezultate economice si financiare ale SC Apa Nova Bucuresti SA – 2012

Pe langa dezbaterea evolutiei Contractului de Concesiune din ultima perioada, Comisia de Experti a fost informata si despre activitatile in curs ale SC Apa Nova Bucuresti SA, cum ar fi schimbarea bransamentelor de plumb, despre eforturile continue ale acestora de a imbunatati Nivelului de Serviciu A7, despre raportul dintre apa produsa si apa facturata, sau, cu alte cuvinte, despre randamentul sistemului.
Pe parcursul vizitei Comisia de Experti a facut o serie de observatii si comentarii, astfel:
- Comisia de Experti considera ca, la fel ca in anii precedenti, concesiunea continua sa fie un succes. Criterii precum satisfactia clientului, realizarea Nivelelor de Servicii, sustenabilitatea investitiilor, suportabilitatea tarifului (care, in comparatie cu alti furnizori ai acestui serviciu, atat din Romania cat si de oriunde din Europa, se afla pe o pozitie buna raportat la indicatorii de referinta relevanti) si performanta economica a SC Apa Nova Bucuresti SA indica o situatie pozitiva.
In plus, Comisia de Experti considera ca toate partile implicate (PMB, SC Apa Nova Bucuresti SA si AMRSP deopotriva) continua sa aibe o cooperare profesionala buna, reusind cu succes sa-si canalizeze toate eforturile pentru binele cetatenilor din Bucuresti in ceea ce priveste serviciile de alimentare cu apa si canalizare.
- Programul de inlocuire a bransamentelor de plumb a inregistrat un progres considerabil. Lucrarile au fost finalizate in mare parte. Se preconizeaza ca data planificata pentru finalizare nu va fi respectata pentru intreg programul. Mai raman situatii in care constrangerile de ordin fizic si/sau chestiuni care tin de obtinerea autorizatiilor impiedica o finalizare rapida, iar costurile estimate initial pentru lucrari va fi depasit.

SC Apa Nova Bucuresti SA a informat in legatura cu activitatile desfasurate si rezultatele inregistrate pana in prezent. La sfarsitul anului 2012, Nivelul de Serviciu A7 a inregistrat un progres modest. Au fost intensificate eforturile si investitiile si ulterior in 2013, s-a inregistrat un reviriment la nivelul realizarilor. SC Apa Nova Bucuresti SA a aratat ca sunt multi factori care influenteaza aceasta

componenta a serviciilor, drept pentru care s-a analizat acest aspect si au fost aplicate toate metodele tehnice posibile.

AMRSP a facut o prezentare pentru a informa Comisia de Experti in legatura cu aspectele generale si actiunile Municipalitatii pentru AA 10. Necesitatile Bucurestiului si vointa Partilor de a reglementa unele aspecte care au fost anticipate cu mult inainte au reprezentat motive pentru amendarea contractului. In plus, s-a convenit ca structura tarifului sa fie adaptata la noua situatie.
SC Apa Nova Bucuresti SA a prezentat apoi o sinteza a elementelor componente ale Actului Aditional nr. 10/2013, care au fost urmatoarele:

-	10 tipuri de obligatii suplimentare
-	4 reglementari privind patrimoniul
-	modificari privind raportarile
-	3 modificari ale NS: pentru A7, B6 si B1
-	angajamente privind tariful si modificarea structurii tarifului

Comisia de Experti a avut o interventie cu privire la aceasta prezentare, exploatand subiectul prin intrebari si raspunsuri.
Punctele de interes au fost urmatoarele:

-	Evolutia programului BUCUR si efectul asupra celorlalte activitati
-	Scaderea volumelor de apa vandut
-	masterplanul pentru serviciile de apa si canalizare pentru Bucuresti si comunitatile invecinate pentru orizontul de timp 2025 (preluarea apelor pluviale)

- Comisia de Experti a fost informata in legatura cu faptul ca Masurile Urgente (cheltuieli de capital CAPEX estimate in 2011 la valoarea de 33 mil. euro) au fost finalizate. Fotografiile facute (inainte si dupa Masurile Urgente) in interiorul Casetei de unde au fost eliminate blocajele si vizita la santier la capatul din aval unde exista structuri hidraulice si instalatii mecanice pentru directionarea si/sau calibrarea debitului arata ce lucrari au fost realizate. In prezent, Caseta functioneaza la parametrii la care a fost proiectata initial. Monitorizarea functionarii, a debitelor si incarcarilor de poluanti care ajung la Glina reprezinta o activitate continua. Nu a fost suficient timp pentru a dezbate in detaliu caracteristicile Casetei atunci cand a fost facuta prezentarea, dar s-a mentionat ca numarul inundatiilor si consecintele acestora in oras arata schimbari semnificative in bine, imediat dupa finalizarea Masurilor Urgente. Lucrarile au fost executate cu profesionalism si in conditii de siguranta: nu s-a raportat niciun incident privind sanatatea si securitatea in munca.
In ceea ce priveste programul de reabilitare a Casetei, in prezent, se estimeaza ca valoarea lucrarilor se ridica la aproximativ 150 mil. euro. In ciuda faptului ca nu e nevoie de recuperarea acestor investitii din tarif, CE isi exprima ingrijorarea cu privire la oportunitatea unei sume atat de mari. Masterplanul mentionat mai sus ar trebui sa prezinte un punct de vedere vis-a-vis de acest subiect.

- Comisiei de Experti i s-a prezentat un rezumat pe scurt al performantei SEAU Glina faza 1 din ultimul an, in legatura cu valorile proiectate.
Comisia de Experti a facut apoi o vizita la Glina unde i-au fost aratate cateva dintre lucrarile realizate in ultimul an, lucrari suplimentare fazei in care constructorul si-a incheiat contractul de lucrari.
Conform celor convenite in AA 10, inceputul perioadei de monitorizare a conformitatii cu NS B1, va fi 1 noiembrie 2013. Astfel, imediat dupa luna noiembrie 2014, dupa un an complet de operare, va fi revizuita EXTA care a fost aprobata in urma solicitarii facute in 2011, cand SC Apa Nova Bucuresti SA si-a asumat responsabilitatea operarii.
Conform Nivelului de Serviciu B1, statia ar trebui sa functioneze la capacitatea maxima de indepartare a nutrientilor. Plecand de la comentariile facute in cadrul vizitei la statie, Comisia de Experti a constatat ca indepartarea Azotului ar putea fi imbunatatita. Manualul de proiectare nu trebuie respectat ad literam, dar capacitatea actuala a statiei ar trebui exploatata. Acest lucru inseamna ca, spre exemplu, cantitatea de namol activat (solide in suspensie in apa de amestec) ar putea (ar trebui!) sa fie mai mare decat valoarea proiectata de 3 mg/l, avand in vedere valoarea foarte buna de 90l/g care este constanta pentru Indicele de Volum al Namolului (IVN) din decantoarele secundare.
Pentru a evita "faptul implinit", Comisia de Experti sugereaza ca raportarea performantelor SEAU Glina I sa fie deja facuta in noiembrie 2014.

- Comisia de Experti a fost informata ca procedura de licitatie pentru faza urmatoare – Glina 2 este in desfasurare.
Comisia de Experti intelege ca, odata ce Glina-2 va fi finalizata, statia va fi in conformitate totala cu directivele UE in ceea ce priveste descarcarea apelor uzate si cu Nivelul de Serviciu B1 stabilit initial de Contractul de Concesiune.
Comisia de Experti saluta faptul ca – prin intermediul Actului Aditional nr.10 – SC Apa Nova Bucuresti SA este implicata in acest proiect in calitate de consultant al PMB.
Comisia de Experti este preocupata de faptul ca, pentru aceasta etapa, criteriile de proiectare vor trebui determinate mai exact decat pentru faza 1.
Trebuie evitate situatiile care s-au intamplat in faza 1, ca de pilda, repetarea includerii unor valori prea mici pentru incarcarile de poluanti (o concentratie a azotului in influent de doar 28 mg/l conform cerintelor din contract, in timp ce pentru majoritatea oraselor din Europa – si din alte parti – valorile se situeaza intre 40 si 60 mg/l. Nici valorile > 60 mg/l nu sunt exceptionale).

In concluziile vizitei, Comisia de Experti isi exprima multumirea pentru modul deschis in care a fost informata in legatura cu evolutia si realizarile din cadrul contractului de concesiune. Comisia de Experti lauda Partile implicate pentru modalitatea lor de lucru: deschisa si constructiva, dorindu-si ca proiectul sa continue in cel mai eficient mod posibil.

II. Intalnirea din 02 - 03.12.2013 cu privire la ExTA pentru compensarea pierderilor legate de consumul de apa

La initiativa SC Apa Nova Bucuresti SA si a Autoritatii de Reglementare Tehnica – AMRSP, in perioada 2-3.12.2013 a avut loc la Bucuresti o reuniune a membrilor Comisiei de Experti cu reprezentantii Concesionarului si ai AMRSP, pentru furnizarea de informatii privind solicitarea de ExTA, ca urmare a scaderii considerabile a volumelor de apa potabila vandute. Aceasta solicitare ExTA are ca scop ajustarea tarifului in conformitate cu clauza 23.3.2. a Actului Aditional nr.10.
Urmare a analizei detaliate a solicitarii ExTA, Comisia de Experti considera urmatoarele:
- solicitarea de ExTA este in conformitate cu Contractul de Concesiune si cu Actul Aditional nr.10, considerand justificata modificarea tarifului datorita scaderii volumelor de apa potabila vandute, in scopul compensarii pierderii de cash flow.
- Solicitarea este credibila atunci cand indica continuarea scaderii semnificative a volumelor consumului pe cap de locuitor (erau 150Mm^3/an in 2009 si sunt acum declarate de SC Apa Nova Bucuresti SA ca fiind 126,5 Mm^3/an), care se preconizeaza sa continue sa scada pana la 113,99 Mm^3/an in anul 2025 la sfarsitul concesiunii.
- Aceasta scaderea a consumului creeaza o imensa pierdere de cash flow pentru SC Apa Nova Bucuresti SA
- In Actul Aditional nr.6/2009, Municipiul Bucuresti si SC Apa Nova Bucuresti SA au fost de acord sa stabileasca un nivel de referinta al volumului consumat, fata de care trebuie calculata ajustarea tarifara pentru programele investitionale de 150Mm^3/an pana in anul 2025.
- In Actul Aditional nr.10 Municipiul Bucuresti a acordat SC Apa Nova Bucuresti SA posibilitatea sa solicite o ajustare tarifata justificata de scaderea volumului consumat care s-a produs din 2009. S-a convenit ca noul volum de referinta sa fie 130,49 Mm^3/an din 2013 si pana in 2025.
- Aceasta scadere a consumului comparativ cu preconizarea din 2009 se datoreaza faptului ca nu s-a concretizat consumul suplimentar care era anticipat de la clientii nou bransati prin programul de investitii si/sau de la vanzarile din afara Ariei Serviciilor.
- Se intentioneaza ca aceasta solicitare ExTA sa compenseze SC Apa Nova Bucuresti SA pentru pierderea de cash flow datorata scaderii volumelor consumate de la 150 pana la 130,49 Mm^3/an pana in anul 2025. Aceasta pierdere de cash flow net este calculata la 172 Mil Euro pana in 2025.
- In realitate ANB SC Apa Nova Bucuresti SA se asteapta sa scada in continuare consumul si sa atinga o valoare de 113,99 Mm^3/an pana in 2025. Se preconizeaza ca aceasta scadere suplimentara (de la 130,49 la 113,99) sa creeze o alta pierdere de cash flow pentru SC Apa Nova Bucuresti SA de aprox. 70 Mil Euro. Actul Aditional nr.10 permite SC Apa Nova Bucuresti SA sa intocmeasca o solicitare ExTA pana la un volum de 130,49 si o obliga sa isi asume riscul pentru aceasta pierdere suplimentara.
- Compensarea pentru pierderea neta de cash flow de 172 Mil Euro este necesara pentru a permite SC Apa Nova Bucuresti SA sa isi mentina capacitatea de finantare a investitiilor aflate in sarcina sa si sa

achite datoria inregistrata in prezent in bilantul sau, fara sa riste incalcarea angajamentelor financiare. O evaluare a capacitatii ANB SC Apa Nova Bucuresti SA de a-si achita datoriile, presupunand ca aceasta ExTA nu este acordata, arata ca SC Apa Nova Bucuresti SA nu va avea suficient cash flow pentru a-si putea plati datoriile si a nu-si incalca angajamentele financiare de imprumut.
- Rata de actualizare WAROCE de 14,92% utilizata in calculul ExTA este corect calculata. Totusi, Comisia de Experti a recomandat ca la urmatoarele solicitari ExTA, „companiile comparator" sa fie mai diversificate pentru obtinerea WAROCE
- Comisia de Experti considera ca riscul Concesionarului privind volumul este redus prin mecanismul Actului Aditional nr.10, desi SC Apa Nova Bucuresti SA isi asuma o parte din reducerea volumului consumat.
- Comisia de Experti considera ca etapizarea ExTA este bine aleasa, in ceea ce priveste etapele negative ale ExTA provenite din modificarile anterioare (in special inlocuirea bransamentelor de plumb). Etapele sunt modulare si permit SC Apa Nova Bucuresti SA mentinerea unui nivel al tarifului care este „suportabil" pentru locuitori. ANB SC Apa Nova Bucuresti SA a estimat Capacitatea de Plata in functie de majorarea tarifului iar facturile de apa raman la aproximativ 2,5 – 2,6% din venitul net anual al unei gospodarii.

Comisia de Experti este de parere ca solicitarea de ExTA (astfel cum a fost prezentata) este in concordanta cu prevederile Contractului de Concesiune si a Actului Aditional nr.10/2013. De asemenea Comisia de Experti considera ca orice crestere a volumelor consumate vandute care conduce la o crestere a veniturilor peste nivelul preconizat in aceasta solicitare ExTA trebuie avuta in vedere la viitoarele solicitari de ajustari tarifare.

Tinand seama de faptul ca o serie de ExTA anterioare isi inceteaza valabilitatea, Comisia de Experti considera ca etapizarea aplicarii ExTA a fost bine aleasa, astfel:

- *etapa I-a de la 1 ianuarie 2014 pana la 16 noiembrie 2025;*
- *etata a II-a de la 1 ianuarie 2015 pana la 16 noiembrie 2025;*
- *etapa a III-a de la 1 ianuarie 2016 pana la 16 noiembrie 2025.*