

Sectiunea II

Raportul de monitorizare si evaluare a Serviciului Public de Alimentare cu Apa si de Canalizare (31.05.2014 – 31.05.2015)

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, AMRSP – ca Autoritate Tehnica de Reglementare a Concesiunii, urmareste aplicarea reglementarilor privind serviciul public de alimentare cu apa si de canalizare din Municipiul Bucuresti si respectarea nivelelor de servicii corespunzatoare.

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

Prezentul Raport este intocmit de AMRSP in baza prevederilor art. 2 din HCGMB nr. 339 / 30.09.2009 privind infiintarea Autoritatii Municipale de Reglementare a Serviciilor Publice (AMRSP), completat si modificat prin HCGMB nr. 112 / 30.08.2012 si art. 10.4 si art. 11 - Cap. 2 – Anexa C din Contractul de Concesiune nr.1239/29.03.2000 cu privire la furnizarea de servicii de alimentare cu apă și canalizare pentru Municipiul București încheiat între Municipiul București, în calitate de Concedent și SC Apa Nova București S.A., în calitate de Concesionar si cuprinde rezultatele activitatii desfasurate de AMRSP in perioada 31.05.2014 – 31.05.2015.

CUPRINS:

Capitolul 1	AMRSP - Autoritate de Reglementare Tehnica a Concesiunii	Pag. 3
Capitolul 2	PREZENTAREA SISTEMULUI PUBLIC DE ALIMENTARE CU APA SI DE CANALIZARE DIN MUNICIPIUL BUCURESTI	Pag. 7
Capitolul 3	PREZENTAREA CONTRACTULUI DE CONCESIUNE	Pag. 10
Capitolul 4	ACTIVITATEA DESFASURATA de AMRSP IN PERIOADA 31.05.2014–31.05.2015	Pag. 20
	4.I Monitorizarea Nivelelor de Servicii in vederea respectarii standardelor de calitate a serviciului la consumatori	Pag. 20
	A1 - Calitatea apei potabile	Pag. 20
	A2 – Presiunea la bransament	Pag. 31
	A3 – Continuitatea serviciului	Pag. 37
	A4 – Acoperire apa potabila	Pag. 43
	A5 - Timpul dintre notificarea exploziei/scurgerii si reparatie	Pag. 49
	A6 – Alimentare alternativa cu apa potabila	Pag. 60
	A7 – Randamentul sistemului de alimentare cu apa potabila	Pag. 65
	A8 - Facturi emise pe baza citirii contoarelor individuale sau comune mai multor clienti, ca procent din totalul facturilor	Pag. 76
	B1 – Calitatea apei efluentului	Pag. 84
	B2 – Acoperire canalizare	Pag. 104
	B3 - Timpul intre notificarea infundarii unei guri de scurgere si golirea acesteia	Pag. 110
	B4.1 - Timpul dintre notificarea unei prabusiri de canal colector si inlocuirea conductei	Pag. 119
	B4.2 - Timpul dintre notificarea unei infundari de canal si curatarea infundarii	Pag. 127
	B4.3 - Eliminarea apelor reziduale in urma unei prabusiri/infundari de canal colector	Pag. 134
	B5 - Eliminarea inundarii cu apa reziduala din gospodarie si curatare	Pag. 141
	B6 – Caseta	Pag. 148
	C1 - Bransamente contorizare ca procentaj din bransamente individuale sau comune mai multor clienti, existente la Data Licitatiei	Pag. 155
	C2 - Timpul de realizare de noi bransamente la conductele de apa potabila si / racorduri la canalizare	Pag. 163
	C3 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea	Pag. 172
	C4 - Timp pentru tratarea reclamatilor scrise	Pag. 177
	C5-Timp pentru a raspunde la contactele telefonice	Pag. 184
	C6 - Timpul pentru tratare solicitarilor de audiente	Pag. 192
	C7 - Timp pentru tratarea solicitarilor privind verificarea acuratetii contorizarii	Pag. 199
	D1 - Presiunea minima la bransament	Pag. 205
	D2 - Continuitatea alimentarii	Pag. 210
	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. 215
	4.III Asigurarea expertizei tehnice in sprijinul rezolvarii disputelor dintre clienti si Concesionar prin analiza si aprecierea impartiala a situatiilor, daca apelul clientului catre acesta nu a condus la rezolvari acceptabile pentru parti	Pag. 216
	4.IV Participarea la elaborarea unor documente, in conformitate cu art. 4 din Statutul aprobat prin HCGMB nr. 339 / 2009	Pag. 230
Capitolul 5.	COMISIA DE EXPERTI	Pag. 235

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 transparente 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 Municipiului Bucuresti ;*
- *intocmirea, actualizarea si gestionarea bancilor de date in domeniul serviciilor publice aferente ;*
- *alinirea 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 analiza si aprecierea impartiala a situatiilor, daca apelul clientului catre concesionar nu a condus la rezolvare acceptabile pentru parti;
- (d) sa notifice partilor contractante neindeplinirea obligatiilor privind realizarea NS in conformitate cu procedurile prevazute in contract, concedentul urmand sa decida aplicarea penalitatilor prevazute in contract.

Principalele atributii ale AMRSP

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

Extinderea activitatii ARBAC si infiintarea AMRSP (prin HCGMB nr. 339 / 2009) s-a facut cu respectarea art. 5.8 Cap.2 Anexa C din 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 concesiunii serviciilor publice de alimentare cu apa si de canalizare in Municipiul 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 Municipiul 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 rezolvare 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 Municipality. 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 Transparency 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 Municipality 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 serviciilor 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 Municipality 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 epuizmente 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 industrială (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 lungime 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, cu Lacul Morii in scopul asigurarii debitului de primenire, legatura ce se face prin intermediul unui canal trapezoidal cu o lungime de ~1,8 km.
 - 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 (dar care nu sunt in functiune) 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 productie 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 2014 volumul total de apa potabila produs de statia Arcuda a fost de ~**104 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 2014 volumul total de apa potabila produs de aceasta statie a fost de ~**60 Mm³.**

Statia de tratare Crivina:

- finalizata in anul 2006
- capacitate de productie de **260.000 m³/zi (3 m³/sec).**
- In cursul anului 2014 volumul total de apa potabila produs de aceasta statie a fost de ~**20,6 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 m ³
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 2014;
- **221 statii de hidrofor**, din care **116** erau in functiune la sfarsitul anului 2014.

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 **2.530 km conducte principale si conducte de serviciu**;
- **aproximativ 128.500 bransamente cu o lungime totala de ~960 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 2014;
- **227 statii de hidrofor**, din care **114** erau in functiune la sfarsitul anului 2014.

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 : **~ 2.285 km**, din care **~245 km** sunt **colectoare principale**;
- **~ 120.000 racorduri de canalizare** dotate cu **camine** (ce deservesc clientii) si care insumeaza o lungime de **~900 km**;
- **~ 63.800 camine de inspectie**;
- **~ 48.000 guri de scurgere ape pluviale**, dotate cu **racorduri** a caror lungime este de **~240 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 reseaua 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, acestea fiind solutionate

ulterior.

Apa industrială

Apa industrială este asigurată din două surse, astfel:

- din raul Argeș prin canalul Argeș – Roșu ce poate asigura un debit de **100.000 m³/zi**;
- din raul Colentina - lacurile Pantelimon și Cernica ce poate asigura un debit de **200.000 m³/zi**.

Sistemul de alimentare cu apă industrială din raul Colentina dispune de 2 stații de pompare, din care una în funcțiune la sfârșitul anului 2014, și o rețea cu o lungime de aprox. **62 km**, împreună cu 50 de bransamente a căror lungime este de ~ 1,2 km.

AMRSP

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 câștigătorul sa fie o societate recunoscuta prin experienta sa si destul de puternica pentru a prelua un serviciu municipal atat de important precum serviciul de alimentare cu apa si de canalizare al Capitalei.

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

Partile contractuale

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

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

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

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

Baza legala

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

In relatiile cu clientii SC Apa Nova Bucuresti SA se conformeaza legilor in vigoare precum si reglementarilor serviciului municipal de alimentare cu apa si de canalizare, 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 exploatare 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 exploatare 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 licitatie 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 Municipality, 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, Municipality fiind interesata de efectele acestora, pe care le urmareste prin intermediul AMRSP, institutie specializata in aceasta activitate, infiintata de CGMB.

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

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 Aditonal 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 Aditonal 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 Aditonal nr.10/2013 in Calitatea apei epurata		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 Aditonal nr.6/2009		42,75 mc/s	11/2011	NS01: 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 Aditonal 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 reclamatilor 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”) si „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 către SC Apa Nova Bucuresti SA a lucrărilor de înlocuire a bransamentelor de plumb, al căror cost total este estimat la suma de 10 milioane Euro (+maxim 10%)*

(3) *acordarea de către Concesionarul SC Apa Nova Bucuresti SA, în perioada finalizării lucrărilor aferente Fazei 1 a Proiectului SEAU Glina, de asistență și consultanță în legătură cu aspectele aferente asigurării în bune condiții a exploatării SEAU Glina, la costuri minim posibile și în condiții de performanță tehnică și siguranță*

De asemenea, 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 încheia contracte de vânzare a apei si/sau de preluare a apelor uzate cu localitățile 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 localități*

(5) *acordarea de către 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 (în 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 înființării Autorității 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 în Sistemul de Canalizare, respectiv, în Concesiune, în condițiile realizării 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 Aditonal nr. 6 la Contractul de Concesiune a fost aprobat prin HCGMB nr. 358/03.11.2009.

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

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

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

Actul Aditinal 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 Aditinal nr. 10 la Contractul de Concesiune, proiect ce a fost aprobat prin HCGMB nr.245/26.09.2013. Actul Aditinal 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 Aditinal 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 Cisme 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 statiilor 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 Agreement 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 Concesionarii;

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 Concesionarii cu primul Standard Obiectiv al Nivelului de Serviciu B6 – Capacitate de transport Caseta, la o valoare de 51,3 m³/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 Adicional nr. 10 la Contractul de Concesiune a fost aprobat prin HCGMB nr. 245/26.09.2013.

Capitolul 4. ACTIVITATEA DESFASURATA de AMRSP IN PERIOADA 31.05.2014 – 31.05.2015

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

Nivelul de Serviciu A1 – Calitatea apei potabile

I. PREVEDERI CONTRACTUALE

Definitie	Calitatea apei potabile furnizate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. la bransament, conform standardelor calitatii apei potabile stabilite de Caietul de Sarcini al concesiunii
Formula de calcul	Raportul dintre numarul testelor conforme cu prevederile Standardului romanesc (intre anul 5 si 10 de concesiune) sau Standardul european (dupa anul 10 de concesiune) si numarul total de teste efectuate
Termen limita de conformitate	-Sfarsitul anului 5 (17.11.2005) pentru Standard romanesc (STAS 1342/1991), Legea privind calitatea apei potabile nr. 458/2002; - Sfarsitul anului 10 (17.11.2010) pentru Standard european (Directiva 98/83/EC)
Perioada de Evaluare	- <u>Evaluarea Initiala</u> trebuie efectuata pe o perioada de 2 luni incepand cu 28.07.2005 si pana la data de 27.09.2005 pentru prima Evaluare Initiala conform Standardului romanesc si a doua Evaluare Initiala conform Standardului European a fost incepand cu 28.07.2010 si pana la data de 27.09.2010. Conform Contractului de Concesiune (art.1.2 Anexa III – Caietul de Sarcini) datele pe baza carora se va face evaluarea conformitatii vor fi cele obtinute in timpul unei perioade de evaluare continue, avand durata de 2 luni (Perioada de Evaluare Initiala). O astfel de perioada se incheie cu 50 de zile inainte de Termenul Limita de Conformitate, sau de Data Anterioara de Conformitate. Pe baza datelor inregistrate, Concesionarul va trebui sa prezinte Autoritatii de Reglementare Tehnica cu cel putin 40 de zile inainte de TLC raportul de Evaluare Initiala. Autoritatea are la dispozitie 20 de zile pentru a emite o scrisoare de Certificare a Conformitatii sau de respingere a acesteia. - <u>Continuarea Conformitatii</u> se face, pe toata durata concesiunii, la intervale de 12 luni numai daca s-a realizat conformitatea initiala. Datele folosite pentru evaluarea continuarii conformitatii vor fi cele obtinute in perioada de 12 luni ce incepe in ziua urmatoare a ultimei zile a perioadei de evaluare. Predarea raportului de catre Concesionar si emiterea scrisorii de catre Autoritate se fac respectand aceleasi termene limita de la Evaluarea Initiala In conformitate cu clauza 18, din Actul Adicional 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	Esantionarea de rutina pentru parametrii monitorizati prin analiza apei potabile produse si livrate de ANB in punctele de prelevare conform parametrilor si frecventei stabilite prin prevederile Contractului de Concesiune. Frecventa de prelevare s-a stabilit de catre ANB impreuna cu Directia de Sanatate Publica prin „Conventia de colaborare” in conformitate cu prevederile Contractului de Concesiune tabelele 1-6 si in conformitate cu standardul romanesc, respectiv Legea nr. 458/2002 „Norme de supraveghere, inspectie sanitare si monitorizare a calitatii apei potabile – tabel nr. 3 – monitorizare de control si numar de probe de prelevat anual”.
Monitorizare	Monitorizarea Nivelului de Serviciu A1- Calitatea apei potabile se face conform

	procedurii aprobate prin Contractul de Concesiune – Partea C din Anexa – Monitorizarea calitatii apei potabile din Partea a III-a Nivelele Serviciilor din Contractul de Concesiune. S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. recolteaza anual probe din 56 puncte de prelevare in Reteaua de Distributie stabilita in colaborare cu DSP-MB pe tot teritoriul Municipiului Bucuresti, astfel: <i>Sector 1 – 12 puncte de prelevare; Sector 2 – 10 puncte de prelevare; Sector 3 – 8 puncte de prelevare, Sector 4 – 9 puncte de prelevare; Sector 5 – 8 puncte de prelevare; Sector 6 – 9 puncte de prelevare</i> Dupa atingerea NSO la sfarsitul anului 5 de concesiune, se monitorizeaza mentinerea NSO, Contractul de Concesiune prevede monitorizarea cu o frecventa ridicata a celor 17 parametri prevazuti de Standardul romanesc, respectiv Legea nr. 458/2002 si anume: <i>Miros, Gust, Culoare, Turbiditate, pH, Conductivitate, Clor rezidual liber, Amoniu, Nitriti, Nitrati, Fier, Oxidabilitate, Duritate totala, Aluminiu, Bacterii coliforme, Escherichia coli, Enterococi</i>
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 satisfactor 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 satisfactor 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 procente indicate in tabele.
Nivel Standard Obiectiv (NSO)	- Respectarea concentratiilor admisibile sau valori referitoare la orice parametri conform Standardului Romanesc, la sfarsitul anului 5 al concesiunii, respectiv parametri 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 parametri apei potabile conform Standardelor UE 98/1993/EC, la sfarsitul anului 10 al concesiunii

II. MONITORIZAREA SI EVALUAREA NIVELULUI DE SERVICIU A1

(1) Nivel Standard de Baza:

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

	Statia de Tratare Arcuda <i>Aluminiu rezidual</i> (Valoarea maxima: 100 %; Media valorilor: 50%) <i>Turbiditate</i> (Valoarea maxima: 100%; Media valorilor: 100%) <i>Coliformi Totali</i> (Valoarea maxima: 0%; Media valorilor: 0%) <i>Clor liber rezidual</i> (Valoarea maxima: 0%; Media valorilor: 0%) Retea de Distributie <i>Aluminiu rezidual</i> (Valoarea maxima: 50 %; Media valorilor: 0%) <i>Turbiditate</i> (Valoarea maxima: 75%; Media valorilor: 75%) <i>Coliformi Totali</i> (Valoarea maxima: 0%; Media valorilor: 0%) <i>Clor liber rezidual</i> (Valoarea maxima: 0%; Media valorilor: 0%)
--	--

(2) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu A1 (2005 –2014)

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: <table><tr><th rowspan="2">Nr. crt.</th><th rowspan="2">Parametrii analizati</th><th>Total teste efectuate</th><th>EA</th><th colspan="2">Nr. teste conforme</th><th rowspan="2">SO</th></tr><tr><th>Numeric</th><th>Numeric</th><th>Numeric</th><th>%</th></tr><tr><td>1</td><td>E. coli</td><td>299</td><td>3</td><td>296</td><td>100,0 %</td><td>95,0 %</td></tr><tr><td>2</td><td>Enterococi</td><td>299</td><td>3</td><td>296</td><td>100,0 %</td><td>95,0 %</td></tr><tr><td>3</td><td>Bacterii coliforme</td><td>299</td><td>3</td><td>296</td><td>100,0 %</td><td>99,8 %</td></tr><tr><td>4</td><td>Clor rezidual liber</td><td>299</td><td>3</td><td>296</td><td>100,0 %</td><td>95,0 %</td></tr><tr><td>5</td><td>Aluminiu</td><td>299</td><td>3</td><td>296</td><td>100,0 %</td><td>95,0 %</td></tr><tr><td>6</td><td>Amoniu</td><td>299</td><td>3</td><td>296</td><td>100,0 %</td><td>95,0 %</td></tr><tr><td>7</td><td>Conductivitate</td><td>299</td><td>3</td><td>296</td><td>100,0%</td><td>95,0 %</td></tr><tr><td>8</td><td>Culoare</td><td>299</td><td>3</td><td>296</td><td>100,0 %</td><td>95,0 %</td></tr><tr><td>9</td><td>Duritate totala</td><td>299</td><td>3</td><td>296</td><td>100,0 %</td><td>95,0 %</td></tr><tr><td>10</td><td>Fier</td><td>299</td><td>3</td><td>295</td><td>99,7 %</td><td>95,0 %</td></tr><tr><td>11</td><td>Gust</td><td>299</td><td>3</td><td>296</td><td>100,0 %</td><td>95,0 %</td></tr><tr><td>12</td><td>Miros</td><td>299</td><td>3</td><td>296</td><td>100,0 %</td><td>95,0 %</td></tr><tr><td>13</td><td>Nitrati</td><td>299</td><td>3</td><td>296</td><td>100,0 %</td><td>95,0 %</td></tr><tr><td>14</td><td>Nitriti</td><td>299</td><td>3</td><td>296</td><td>100,0 %</td><td>95,0 %</td></tr><tr><td>15</td><td>Oxidabilitate</td><td>299</td><td>3</td><td>296</td><td>100,0 %</td><td>95,0 %</td></tr><tr><td>16</td><td>pH</td><td>299</td><td>3</td><td>296</td><td>100,0 %</td><td>95,0 %</td></tr><tr><td>17</td><td>Turbiditate</td><td>299</td><td>3</td><td>295</td><td>99,7 %</td><td>95,0 %</td></tr></table>	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 %
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: <table><tr><th rowspan="2">Nr. crt.</th><th rowspan="2">Parametrii analizati</th><th>Total teste efectuate</th><th>EA</th><th colspan="2">Nr. teste conforme</th><th rowspan="2">SO</th></tr><tr><th>Numeric</th><th>Numeric</th><th>Numeric</th><th>%</th></tr><tr><td>1</td><td>E. coli</td><td>2211</td><td>0</td><td>2211</td><td>100,0 %</td><td>95,0 %</td></tr><tr><td>2</td><td>Enterococi</td><td>2211</td><td>0</td><td>2211</td><td>100,0 %</td><td>95,0 %</td></tr><tr><td>3</td><td>Bacterii coliforme</td><td>2211</td><td>0</td><td>2211</td><td>100,0 %</td><td>99,8 %</td></tr><tr><td>4</td><td>Clor rezidual liber</td><td>2211</td><td>0</td><td>2210</td><td>99,95 %</td><td>95,0 %</td></tr><tr><td>5</td><td>Aluminiu</td><td>2211</td><td>0</td><td>2210</td><td>99,95 %</td><td>95,0 %</td></tr><tr><td>6</td><td>Amoniu</td><td>2211</td><td>0</td><td>2211</td><td>100,0 %</td><td>95,0 %</td></tr><tr><td>7</td><td>Conductivitate</td><td>2211</td><td>0</td><td>2211</td><td>100,0%</td><td>95,0 %</td></tr><tr><td>8</td><td>Culoare</td><td>2211</td><td>0</td><td>2211</td><td>100,0 %</td><td>95,0 %</td></tr><tr><td>9</td><td>Duritate totala</td><td>2211</td><td>0</td><td>2211</td><td>100,0 %</td><td>95,0 %</td></tr><tr><td>10</td><td>Fier</td><td>2211</td><td>0</td><td>2196</td><td>99,32 %</td><td>95,0 %</td></tr><tr><td>11</td><td>Gust</td><td>2211</td><td>0</td><td>2211</td><td>100,0 %</td><td>95,0 %</td></tr><tr><td>12</td><td>Miros</td><td>2211</td><td>0</td><td>2211</td><td>100,0 %</td><td>95,0 %</td></tr><tr><td>13</td><td>Nitrati</td><td>2211</td><td>0</td><td>2211</td><td>100,0 %</td><td>95,0 %</td></tr><tr><td>14</td><td>Nitriti</td><td>2211</td><td>0</td><td>2211</td><td>100,0 %</td><td>95,0 %</td></tr><tr><td>15</td><td>Oxidabilitate</td><td>2211</td><td>0</td><td>2211</td><td>100,0 %</td><td>95,0 %</td></tr><tr><td>16</td><td>pH</td><td>2211</td><td>0</td><td>2211</td><td>100,0 %</td><td>95,0 %</td></tr></table>	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 %							
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
2014	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 22 / 06.11.2014 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	6032	0	6032	100	99,8
		2	Enterococi	6032	0	6032	100	99,8
		3	Bacterii coliforme	6032	0	6032	100	95
		4	Clostridium perfringens (inclusiv sporii)	6032	0	6032	100	95
		5	Clor rezidual liber	6032	0	6030	99,97	95
		6	Aluminiu	6032	0	6032	100	95
		7	Amoniu	6032	0	6032	100	95
		8	Conductivitate	6032	0	6032	100	95
		9	Culoare	6032	0	6032	100	95
		10	Duritate totala	6032	0	6032	100	95
		11	Fier	6032	0	6029	99,95	95
		12	Gust	6032	0	6031	99,98	95
		13	Miros	6032	0	6032	100	95
		14	Nitrati	6032	0	6032	100	99
		15	Nitriti	6032	0	6032	100	99
		16	Oxidabilitate	6032	0	6032	100	95
		17	pH	6032	0	6032	100	95
		18	Turbiditate	6032	0	6029	99,95	95

(3) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu A1

Pentru perioada de evaluare a conformitatii (**28.09.2013-27.09.2014**) 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 2015).

A. Evaluarea Continuarii Conformitatii (ECC) Nivelului de Serviciu A1 pentru perioada 28.09.2013-27.09.2014

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 2015) 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 **6032** probe de apa potabila din punctele de prelevare din reseaua de Distributie a Municipiului Bucuresti in perioada **28.09.2013-27.09.2014**, conform programului de supraveghere a calitatii apei potabile din reseaua 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 14 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 sunt comparabile cu procentele de conformitate raportate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cursul anului 2014.

De asemenea, datele raportate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cursul anului 14 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 14 de concesiune.

Statia de Tratare Arcuda

In cursul anului 2014, 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 420 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 2015)*

Apa bruta:

Denumire indicator/ U.M	Limitele valorilor efective	Prevederi C.C.
Turbiditate (NTU)	29,0 – 260,0	max. 3650
pH	8,70	7,0 – 9,0
Subst. organice oxidabile (mg/l)	6,90	max. 210
Amoniac (mg/l)	0,700	max. 1,70
Alcalinitate (mmol/l)	4,20	max. 4,6
Solide in suspensie (mg/l)	230,0	max. 2500

Apa potabila:

Denumire indicator/ U.M	Limitele valorilor efective	Valori Lege	Procent de conformitate
Turbiditate (NTU)	0,70 – 4,00	5	100%
Clor rezidual liber (mg/l)	0,70 – 1,90	-	100%
Aluminiu rezidual (mg/l)	0,03 – 0,09	0,2	100%
Coliformi totali (nr. probabil/ 100 cmc)	0 - 0	0	100%

Statia de Tratare Rosu

In cursul anului 2014, 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 440 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 2015)*

Apa bruta:

Denumire indicator/ U.M	Limitele valorilor efective	Prevederi C.C.
Turbiditate (NTU)	116,30 – 480,00	max. 4500
pH	7 – 9,2	7,0 – 9,5
Subst. organice oxidabile (mg/l)	19,20 – 178	max. 180
Amoniac (mg/l)	0,130 – 1,25	max. 1,3
Alcalinitate (mmol/l)	1,28	max. 1,3
Solide in suspensie (mg/l)	129 – 2930	max. 2950

Apa potabila:

Denumire indicator/ U.M	Limitele valorilor efective	Valori Lege	Procent de conformitate
Turbiditate (NTU)	0,90 – 3,98	5	100%
Clor rezidual liber (mg/l)	0,90 – 1,80	-	100%
Aluminiu rezidual (mg/l)	0,08 – 0,09	0,2	100%
Coliformi totali (nr. probabil/ 100 cmc)	0 - 0	0	100%

Reteaua de Distributie

In perioada 31.05.2014 – 31.05.2015, reprezentantii AMRSP au verificat un numar de aproximativ 450 probe pentru indicatorii de potabilitate 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 2015), 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)	0,4 – 4,5	≤5	100%
5	pH	7,3– 8,9	6,5 – 9,5	100%
6	Conductivitate (μS/cm)	430 - 490	≤2500	100%
7	Clor rezidual liber (mg/l)	0,02 – 0,48	≤0,50	100%
8	Amoniu (mg/l)	0,004 – 0,080	≤0,5	100%
9	Nitriti (mg/l)	0,03 – 0,049	≤0,5	100%
10	Nitrati (mg/l)	5,05 – 9,09	≤50	100%
11	Fier (μg/l)	18 - 190	≤200	100%
12	Oxidabilitate (mgO ₂ /l)	1,60 – 3,00	≤5	100%
13	Duritate totala (grade germ)	8,90– 13,90	>5	100%
14	Aluminiu (μg/l)	40 - 90	≤200	100%
15	Bacterii coliforme (nr./ 100 ml)	0	0	100%
16	Escherichia coli (nr./ 100 ml)	0	0	100%
17	Enterococi (nr./ 100 ml)	0	0	100%
18	Clostridium perfringens (inclusiv sporii)	0	0	100%

Statia de Tratare Crivina

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

In cursul anului 2014, 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 360 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 2015)*

Apa bruta:

Denumire indicator/ U.M	Limitele valorilor efective	Prevederi C.C.
Turbiditate (NTU)	27,0 – 350,0	max. 3650
pH	8,60	7,0 – 9,0
Subst. organice oxidabile (mg/l)	5,70	max. 210
Amoniac (mg/l)	0,390	max. 1,70
Alcalinitate (mmol/l)	2,90	max. 4,6
Solide in suspensie (mg/l)	190,0	max. 2500

Apa potabila:

Denumire indicator/ U.M	Limitele valorilor efective	Valori Lege	Procent de conformitate
Turbiditate (NTU)	0,30 – 3,60	5	100%
Clor rezidual liber (mg/l)	0,80 – 1,90	-	100%
Aluminiu rezidual (mg/l)	0,05 – 0,09	0,2	100%
Coliformi totali (nr. probabil/ 100 cmc)	0 - 0	0	100%

Excluderi Admisibile

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

Evaluare AMRSP:

Analizand valorile parametrilor monitorizati de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. s-a constatat ca in perioada de evaluare, conform Programului de supraveghere a calitatii apei potabile in Reteaua de Distributie s-au prelevat si analizat 6032 probe de apa potabila, ceea ce reprezinta un procent de conformitate cuprins intre 99,95 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 99,95 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	6032	0	6032	100	99,8	0
2	Enterococi	6032	0	6032	100	99,8	0
3	Bacterii coliforme	6032	0	6032	100	95	0
4	Clostridium perfringens (inclusiv sporii)	6032	0	6032	100	95	0
5	Clor rezidual liber	6032	0	6030	99,97	95	0
6	Aluminiu	6032	0	6032	100	95	0
7	Amoniu	6032	0	6032	100	95	0
8	Conductivitate	6032	0	6032	100	95	0
9	Culoare	6032	0	6032	100	95	0
10	Duritate totala	6032	0	6032	100	95	0
11	Fier	6032	0	6029	99,95	95	0
12	Gust	6032	0	6031	99,98	95	0
13	Miros	6032	0	6032	100	95	0
14	Nitrati	6032	0	6032	100	99	0
15	Nitriti	6032	0	6032	100	99	0
16	Oxidabilitate	6032	0	6032	100	95	0
17	pH	6032	0	6032	100	95	0
18	Turbiditate	6032	0	6029	99,95	95	0

Au fost inregistrate unele depasiri ale valorilor admise pentru unii dintre parametrii monitorizati (clor rezidual liber 2 teste, fier 3 teste, gust 1 test, 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 Consiliului Executiv nr. 22/06.11.2014.

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

Avand in vedere clauza din Actul Adicional 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 maxim 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**, nu a putut fi facuta la data intocmirii Raportului Anual AMRSP din 2014 din lipsa informatiilor.

Prin scrisoarea nr. 14126836/24.06.2014, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a transmis Raportul Anual pentru anul 2013.

Pentru perioada **01.01.2013 – 31.12.2013**, in baza informatiilor transmise de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., a fost verificata corespondenta incadrarii informatiilor prezentate in reglementarile emise de Autoritatea de Reglementare Tehnica a Concesiunii.

Conform Raportului Anual pentru anul 2013, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a efectuat in anul 2013 un numar total de **5998** probe, rezultand urmatoarele date:

Nr. crt.	Parametrii analizati	Total teste efectuate	EA	Nr. teste conforme	
		Numeric	Numeric	Numeric	%
1	E. coli	5998	0	5998	100
2	Enterococi	5998	0	5998	100
3	Bacterii coliforme	5998	0	5998	100
4	Clostridium perfringens (inclusiv sporii)	5998	0	5998	100
5	Clor rezidual liber	5998	0	5998	100
6	Aluminiu	5998	0	5998	100
7	Amoniu	5998	0	5998	100
8	Conductivitate	5998	0	5998	100
9	Culoare	5998	0	5998	100
10	Duritate totala	5998	0	5998	100
11	Fier	5998	0	5991	99,88
12	Gust	5998	0	5998	100
13	Miros	5998	0	5998	100
14	Nitrati	5998	0	5998	100
15	Nitriti	5998	0	5998	100
16	Oxidabilitate	5998	0	5998	100
17	pH	5998	0	5998	100
18	Turbiditate	5998	0	5996	99,97

Au fost inregistrate unele depasiri ale valorilor admise pentru unii dintre parametrii monitorizati (fier 3 teste, turbiditate 2 teste), insa acestea fiind intr-un numar foarte redus, totalul acestora este mult sub procentul de neconformitate admis conform Standardului Obiectiv prevazut atat de Contractul de Concesiune cat si de legislatia in vigoare, respectiv 1% din analizele efectuate.

Nivelul de Serviciu A2 - Presiunea la bransament

I. PREVEDERI CONTRACTUALE

Definitie	Presiunea minima a apei potabile ce trebuie asigurata de Concesionar si care trebuie atinsa la bransamentul clientului, sau debit maxim disponibil pentru blocuri cu peste 2 etaje sau cand presiunea este realizata prin instalatii de ridicat presiunea
Formula de calcul	Raportul dintre numarul de bransamente cu presiune corespunzatoare si numarul total de bransamente existente, prin care este furnizata utilizatorilor apa potabila: $NS\ A2 = \frac{\text{Nr. de bransamente fara probleme de presiune}}{\text{Nr. total de bransamente}} \times 100$ Valoarea rezultata se compara cu Standardul Obiectiv. Daca este mai mare 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 Adicional 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 reclamatiiile 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 reclamatiiile 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: 0 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 – 2014)

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%
2014	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 23 / 06.11.2014 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

Monitorizarea conformitatii si evaluarea informatiilor au fost facute de AMRSP pentru perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii (ECC) si pentru perioada 01.01.2013 ÷ 31.12.2013 corespunzatoare Raportului Anual SC Apa Nova Bucuresti SA (transmis cu scrisoarea nr. 14136836/25.06.2014).

Pentru perioada de evaluare a conformitatii, respectiv **28.09.2013-27.09.2014**, a fost verificata corespondenta incadrarii informatiilor prezentate in reglementarile emise de Autoritatea de Reglementare Tehnica a Concesiei, si anume:

- *Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 16/4.08.2003 – privind aprobarea formatului inregistrarii 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), transmise de SC Apa Nova Bucuresti SA cu scrisoarea nr.14198430/17.10.2014 a permis o evaluare obiectiva a Nivelului de Serviciu A2.

Au fost luate in calcul toate reclamatii 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 cele doua perioade mentionate mai sus, din informatiile primite de la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., in cadrul rapoartului celor doua rapoarte 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
-	avarierii 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.

Pentru perioada corespunzatoare Raportului Anual SC Apa Nova Bucuresti SA (**01.01.2013 ÷ 31.12.2013**), in conformitate cu clauza 16.3 din Actul Adicional nr. 10 la Contractul de Concesie (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”*, AMRSP a efectuat pentru **Nivelul de Serviciu A2 – Presiunea la bransament**, evaluarea informatiilor aferente anului calendaristic 2013, s-a efectuat in cadrul perioadei de activitate 30.05.2014 ÷ 30.05.2015, aplicandu-se aceasi procedura ca si pentru perioada de Evaluare a Conformitatii.

A. Evaluarea Continuarii Conformitatii (ECC) Nivelului de Serviciu A2 pentru perioada 28.09.2013 ÷ 27.09.2014

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	125163
Numarul total de bransamente la sfarsitul perioadei de raportare	128349
Numarul total de bransamente cu probleme de presiune la inceputul concesiunii	5086
Nr. bransamente unde nu a fost satisfacut NSO la inceputul perioadei de raportare	0
Numarul de bransamente cu probleme de presiune aparute in perioada de raportare	0
Numarul de bransamente rezolvate in anul curent	0
Nr. bransamente unde nu a fost satisfacut NSO la sfarsitul perioadei de raportare	0
% din bransamente unde a fost atins NSO la sfarsitul perioadei de raportare	100
Standardul Obiectiv, conform Contractului de Concesiune	98%

Verificari si evaluare AMRSP

- **890** de notificari confirmate privind „lipsa presiune”;

- **1213** de notificari privind probleme de presiune care in urma verificarii nu s-au confirmat.

Din totalul celor **890** notificari diagnosticate cu „lipsa presiune” au fost verificate prin sondaj un numar de **110** notificari, ceea ce reprezinta ~**12,3%** din totalul notificarilor, impreuna cu fisele de interventie, solicitandu-se si obtinandu-se un numar de **34** fise de interventie. De asemenea s-au solicitat si obtinut un numar de **29** de fise de interventie pentru notificari neconfirmate.

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.

S-a constatat ca toate reclamatii confirmate privind presiunea scazuta la bransamente au fost verificate si solutionate de catre SC Apa Nova Bucuresti SA in timp scurt de la notificare, neidentificandu-se ulterior reclamatii 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 anului perioadei de raportare	0
Numarul de bransamente ale gospodariilor unde nu a fost atins Standardul Obiectiv in anul curent	0
Numarul de bransamente ale gospodariilor eliminate din cauza ca problema a fost rezolvata in anul de raportare (bransamente diagnosticate cu „lipsa presiune”)	890*
Nr. bransamente unde nu a fost satisfacut NSO la sfarsitul perioadei de raportare	0
Numarul total de bransamente la sfarsitul perioadei de raportare	128349
% 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 (**28.09.2013-27.09.2014**), 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:

$$NS A2 = \frac{\text{Nr. de bransamente fara probleme de presiune}}{\text{Nr. total de bransamente}} \times 100 = \frac{128349}{128349} \times 100 = 100\%$$

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. 23/06.11.2014**.

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

Pentru perioada **01.01.2013 – 31.12.2013**, in baza informatiilor transmise de catre SC Apa Nova Bucuresti SA, prin scrisoarea nr.14126836/24.06.2014 (AMRSP nr.1110/24.06.2014) 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, au fost verificate urmand procedura care se aplica si pentru perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii (ECC).

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

Informatiile transmise de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual pentru anul 2013 sunt urmatoarele:

Numarul total de bransamente la inceputul concesiunii	73639
Numarul total de bransamente la inceputul perioadei de raportare	121906
Numarul total de bransamente la sfarsitul perioadei de raportare	126459
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 AMRSP

In urma verificarii bazei de date cu notificările la rețeaua de apă potabilă, s-au identificat un număr de:

- 1229 de cazuri confirmate cu „lipsa presiune”;
- 1272 de notificări privind probleme de presiune care, în urma verificării, nu s-au confirmat.

Din totalul de 1229 cazuri confirmate cu „lipsa presiune”:

- 635 notificări s-au referit la imobile alimentate din rețeaua de joasă presiune
- 594 notificări s-au referit la rețeaua de înaltă presiune

O situație cu notificările „lipsa presiune” confirmate, pe fiecare sector în parte este prezentată în tabelul următor:

	Sector 1	Sector 2	Sector 3	Sector 4	Sector 5	Sector 6
Joasă presiune	149	260	38	86	83	19
Înaltă Presiune	12	126	132	148	6	170

După verificarea informațiilor primite în cadrul Raportului Anual, s-a putut constata că nu au apărut zone cu probleme de presiune. Notificările înregistrate în baza de date au reprezentat cazuri singulare, situații întâlnite frecvent în cadrul sistemului de alimentare cu apă potabilă, care au fost soluționate.

Excluderi Admisibile:

Pe parcursul anului 2013, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. nu a identificat și nu a solicitat aprobarea unor evenimente sau incidente care ar fi putut constitui motiv de Excludere Admisibilă.

Evaluare AMRSP

Rezultatul evaluării Nivelului de Serviciu A2, ținând seama de verificările efectuate, este următorul:

$$NS A2 = \frac{\text{Nr. de bransamente fara probleme de presiune}}{\text{Nr. total de bransamente}} \times 100 = \frac{126459}{126459} \times 100 = 100\%$$

și arată faptul că și pentru alta perioadă de 12 luni respectiv 01.01.2013 – 31.12.2013, diferită de cea de la Evaluarea Continuarii Conformității, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. asigură pentru **Nivelul de Serviciu A2 – presiunea la bransament**, o calitate a serviciului peste Standardul Obiectiv (98%).

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. $NSA3 = \frac{\text{Nr. de intreruperi solutionate} < 6 \text{ ore}}{\text{Nr. total de intreruperi} - EA} \times 100$ Valoarea rezultata se compara cu Standardul Obiectiv. Daca este mai mare sau egala, se acorda conformitatea, daca este mai mica se respinge iar procedura se repeta dupa o perioada de 3 luni de remediere.
Termen limita de conformitate	Primul Termen Limita de Conformitate este anul 5 de concesiune (17.11.2005). Dupa aceasta data, pe toata durata concesiunii, daca este realizata sau nu conformitatea, TLC se stabileste la 20 de zile numai dupa emiterea scrisorii de certificare
Perioada de Evaluare	- <u>Evaluarea Initiala</u> trebuie efectuata pe o perioada de 2 luni incepand cu 27.07.2005 si pana la data de 26.09.2005. Conform Contractului de Concesiune (art.1.2 Anexa III – Caietul de Sarcini) datele pe baza carora se va face evaluarea conformitatii vor fi cele obtinute in timpul unei perioade de evaluare continue, avand durata de 2 luni (Perioada de Evaluare Initiala). O astfel de perioada se incheie cu 50 de zile inainte de Termenul Limita de Conformitate, sau de Data Anterioara de Conformitate. Pe baza datelor inregistrate, Concesionarul va trebui sa prezinte Autoritatii de Reglementare Tehnica cu cel putin 40 de zile inainte de TLC raportul de Evaluare Initiala. Autoritatea are la dispozitie 20 de zile pentru a emite o scrisoare de Certificare a Conformitatii sau de respingere a acesteia. - <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 Adicional 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 reclamatiiile clientilor. Fiecare reclamatie trebuie investigata in maxim 2 ore.
Monitorizare	- Concesionarul inregistreaza si intocmeste rapoarte privind intreruperile in alimentarea cu apa potabila, autosesizate de Concesionar (intreruperi planificate - ce au fost in prealabil anuntate cu minim 9 ore inainte de intrerupere) sau in urma reclamatiiilor clientilor. ANB va trebui sa analizeze

	aceste disfunctionalitati in maxim 2 ore, iar cele confirmate cu intreruperi peste 6 ore vor fi evidentiata in registrul existent la Concesionar. Inregistrările din baza de date se tin de concesionar in conformitate cu formatul aprobat de ARBAC prin Decizia nr.16/2003. Rapoartele Concesionarului, pe baza carora se face evaluarea, contin si tabele rezumative a carei structura a fost aprobate prin Decizia ARBAC nr.11/2004. - Autoritatea de Reglementare Tehnica analizeaza rapoartele Concesionarului si verifica inregistrările din baza de date. Verificarile urmaresc identificarea „intreruperilor planificate”, a respectarii momentului anuntarii, a duratei repunerii in functiunii a serviciului de alimentare cu apa in cazul unei intreruperi neplanificate si a corectei incadrari a evenimentelor in categoria Excluderilor Admisibile. Informatiile sunt stocate, cumulate si transmise anual Autoritatii de Reglementare Tehnica, dar pe masura ce sunt inregistrate sunt verificate periodic prin sondaj de catre acesta.
Excluderi Admisibile	Contractul de Concesiune prevede urmatoarele tipuri de Excluderi Admisibile: - 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 – 2014)

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 / 25.10.2013 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A3 – Continuitatea serviciului Conformitatea certificata de AMRSP: 99,53%
2014	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 24 / 06.11.2014 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A3 – Continuitatea serviciului Conformitatea certificata de AMRSP: 98,26%

(3) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu A3

Monitorizarea conformitatii si evaluarea informatiilor au fost facute de AMRSP pentru perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii (ECC) si pentru perioada 01.01.2013 ÷ 31.12.2013 corespunzatoare Raportului Anual SC Apa Nova Bucuresti SA (transmis cu scrisoarea nr. 14136836/25.06.2014).

Pentru cele doua perioade au fost verificate 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.14198430/17.10.2014, a fost inclusa o baza de date in format electronic, cu inregistrari ale tuturor evenimentelor privind intreruperile de apa, accidentale sau planificate, pentru perioada 28.09.2013 ÷ 27.09.2014. 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 reclamatii privind inchiderilor de apa, precum si inchiderile planificate din perioada de verificare (28.09.2013 ÷ 27.09.2014).

Pentru perioada corespunzatoare Raportului Anual SC Apa Nova Bucuresti SA (**01.01.2013 ÷ 31.12.2013**), in conformitate cu clauza 16.3 din Actul Adicional 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”, AMRSP a efectuat pentru **Nivelul de Serviciu A3 – Continuitatea serviciului**, evaluarea informatiilor aferente anului calendaristic 2013, s-a efectuat in cadrul perioadei de activitate 30.05.2014 ÷ 30.05.2015 aplicandu-se aceeasi procedura ca si pentru perioada de Evaluare a Conformitatii.

A. Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A3 pentru perioada 28.09.2013 ÷ 27.09.2014

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.14198430/17.10.2014) sunt urmatoarele:

Numarul total de notificari in perioada de evaluare (12 luni) privind intreruperile de apa	9776
Numarul de notificari pentru care solutionarea intreruperii apei a fost < 6 ore	9274
Numarul de Excluderi Admisibile propuse de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A.	338
Nivel de Serviciu realizat	98,26%
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 **9815** intreruperi in alimentarea cu apa. Exista insa un numar de **39** intreruperi de apa care nu au afectat nici o gospodarie, drept pentru care acestea nu se vor lua in considerare la evaluare, ramanand astfel un numar valid de **9776** intreruperi de apa. Din totalul celor **9776** notificari „lipsa apa” confirmate, au fost verificate toate inregistrările din bazele de date si prin sondaj un numar de aproximativ **300** de fise de interventie, ceea ce reprezinta ~ **3%** din totalul acestora.

Au fost de asemenea identificate in baza de date un umar de **1502** de notificari privind lipsa apei neconfirmate la momentul verificarii de catre echipele de interventie.

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 alimentare		< 6 ore	6 - 12 ore	12-24 ore	>24 ore	TOTAL	
1	Total intreruperi alimentare apa	Numeric	9274	384	107	11	9776	
2	Intreruperi planificate si atentionate	Numeric	275	275	63	0	613	
		%	2,97%	71,61%	58,88%	0	6,27%	
3	Intreruperi neplanificate/neatentionate	Numeric	8999	109	44	11	9163	
		%	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						
		%	98,26%	1,74%				
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	275	63	0	338
		b	Numeric	0	0	0	0	0
		c	Numeric	0	0	0		0

Excluderi Admisibile

S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a propus un numar de **338** 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 **338** 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:

$$NSA3 = \frac{\text{Nr. de intreruperi solutionate} < 6 \text{ ore}}{\text{Nr. total de intreruperi} - EA} \times 100 = \frac{9274}{9776 - 338} \times 100 = 98,26\%$$

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

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

Pentru perioada **01.01.2013 – 31.12.2013**, in baza informatiilor transmise de catre SC Apa Nova Bucuresti SA, prin scrisoarea nr.14126836/24.06.2014 (AMRSP nr.1110/24.06.2014) 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. 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, au fost verificate urmand procedura care se aplica si pentru perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii (ECC)

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

Informatiile transmise de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual pentru anul 2013) sunt urmatoarele:

Nr. crt.	Durata intreruperii alimentare		< 6 ore	6 - 12 ore	12-24 ore	>24 ore	TOTAL
1	Total intreruperi alimentare apa	Numeric	10271	360	83	0	10714
2	Intreruperi planificate si attentionate	Numeric	283	317	78	0	678
		%	2,76%	88,06%	93,98%	0	6,33%
3	Intreruperi neplanificate / neatentionate	Numeric	9988	43	5	0	10036
		%	97,24%	11,94%	6,02%	0	93,67%
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	Excluderi Admisibile (EA)	Numeric	0	317	78	0	395

Verificari AMRSP

Din verificarea efectuate de reprezentantii AMRSP in lunile martie si septembrie 2014, asupra bazei de date ce cuprinde incidente in sistemul de apa potabila, s-au identificat un numar total de **10714 intreruperi confirmate** in alimentarea cu apa. Exista insa un numar de 25 intreruperi de apa care nu au afectat nici o gospodarie, si care nu sunt luate in considerare la evaluare.

Au fost de asemenea identificate in baza de date un umar de **1660** 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

Verificarile AMRSP au condus la rezultate asemanatoare cu cele din perioada de evaluare. Evaluarea informatiilor urmatoarele date sintetizate conform specificatiilor din Contractul de Concesiune, Caietul de Sarcini partea a III-a:

Excluderile Admisibile

S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a propus un numar de **395** Excluderi Admisibile, de tipul celor prevazute de Contractul de Concesiune si numai pentru „Intreruperi planificate si avertizate”- cod A3-EA1.

Pentru acestea propuneri au fost verificate datele de instiintare a intreruperilor de apa, transmise la AMRSP pe perioada anului 2013, 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*”.

Evaluare AMRSP

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

$$NSA3 = \frac{\text{Nr. de intreruperi solutionate } < 6 \text{ ore}}{\text{Nr. total de intreruperi - EA}} \times 100 = \frac{10271}{10714 - 395} \times 100 = 99,53\%$$

Valoarea rezultata arata faptul ca si pentru alta perioada de 12 luni respectiv 01.01.2013 – 31.12.2013 diferita de cea de la Evaluarea Continuarii Conformitatii, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A, asigura pentru **Nivelul de Serviciu A3 – Continuitatea Serviciului** o calitate a serviciului peste Standardul Obiectiv (98%).

AMRSP

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 Municipality valabile la Data Licitatiei. - "Gospodarie" - orice cladire de orice fel, indiferent de folosinta, pentru care se face alimentarea cu apa, care exista si este reprezentata pe hartile oficiale ale Municipality valabile la Data Licitatiei.
Formula de calcul	Raportul dintre lungimea strazilor echipate cu retele de apa potabila si lungimea totala a strazilor existente la Data licitatiei. $NSA4 = \frac{\text{Lungimea totala a strazilor care realiz. conf. la sf. anului}}{\text{Lungimea totala a strazilor la data licitatiei - L totala EA}} \times 100$
Termen limita de conformitate	Termenul Limita de Conformitate este anul 10 de concesiune (17.11.2010). Datorita aparitiei Evenimentului de Forta Majora, constand in incalcarea de catre RADET a angajamentelor contractuale fata de concesionar, Termenul Limita de Conformitate a fost decalat cu Perioada Serviciilor Pierdute (593 zile incepand de la data de 17.11.2010) pana la data de 30.06.2012. In conformitate cu prevederile Contractului de Concesiune, 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 Adicional 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. - Inregistrările 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 inregistrările din baza de date. Informatiile sunt stocate, cumulate si transmise anual Autoritatii de Reglementare Tehnica, dar pe masura ce sunt inregistrate sunt verificate periodic prin sondaj de catre aceasta.
Excluderi Admisibile	Contractul de Concesiune prevede urmatoarele tipuri de Excluderi Admisibile: - Strazi nepavate - Strazile care nu au fost inca echipate cu o retea de apa potabila in cazul in care s-a primit un angajament ferm de a se face conectarea la sursa de alimentare cu apa de catre mai putin de 50% din gospodariile situate pe acele strazi.
Nivel Standard Obiectiv (NSO)	100% din strazile existente la Data Licitatiei vor avea conducte de distributie de capacitate adecvata.

II. MONITORIZAREA SI EVALUAREA NIVELULUI DE SERVICIU A4

(1) Nivel Standard de Baza:

Nivel Standard de Baza (NSB)	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 8/24.10.2002 a aprobat: - 90,7% pentru Nivelul Standardului de Baza al indicatorului A4 (Acoperire apa potabila), reprezentand raportul dintre lungimea de 1749 de Km a strazilor echipate cu retele de apa potabila si lungimea totala de 1928 Km a strazilor de la Data licitatiei; Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 20/14.09.2006 , a aprobat: - 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 Adicional 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 Adicional 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 extindere 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 Adicional nr. 6/2009 referitoare la inceperea Programului Bucur nu au fost indeplinite la inceputul anului 2011, partile au convenit demararea activitatii Comitetului de Coordonare al Programului Bucur, ai carui membrii au fost numiti prin Dispozitia Primarului General nr. 463/26.04.2010 si Decizia Directorului General al ANB nr. 136/03.05.2010 si in care AMRSP este reprezentat, astfel incat sa fie create conditiile inceperii lucrarilor in primavara anului 2011. In acest scop a fost validata lista lucrarilor ce urmau a fi executate in primul an al Programului Bucur si S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a facut demersurile pentru realizarea documentatiilor tehnice si obtinerea autorizatiilor necesare pentru inceperea lucrarilor.

(b) Actul Adicional 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 Adicional 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 Adicional 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 Adicional 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 Adicional 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 Adicional 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.

III. Monitorizarea si Evaluarea Programelor BUCUR si LUCRARI SUPLIMENTARE

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

Ca si in anii anteriori, in anul 2014, elaborarea listei anuale de lucrari de extindere ale retelelor de alimentare cu apa realizate in cadrul Programului BUCUR a fost stabilita de Concedent impreuna cu Concesionarul, prin reprezentantii acestora numiti in Comitetul de Coordonare al Programului Bucur, in care AMRSP este reprezentat.

Pana in prezent (anii 1-4 ai programului), in cadrul Programului BUCUR au fost realizati **37 km** retele in sistemul public de alimentare cu apa

Se estimeaza ca pana in prezent, prin realizarea acestor extinderi de retele publice de alimentare cu apa, s-a asigurat accesul **direct** la sistemele de alimentare cu apa a **7400 locuitori**, precum si posibilitatea conectarii altor zone a caror infrastructura a fost realizata de catre PMB, PS sau terti, (**5700 locuitori**).

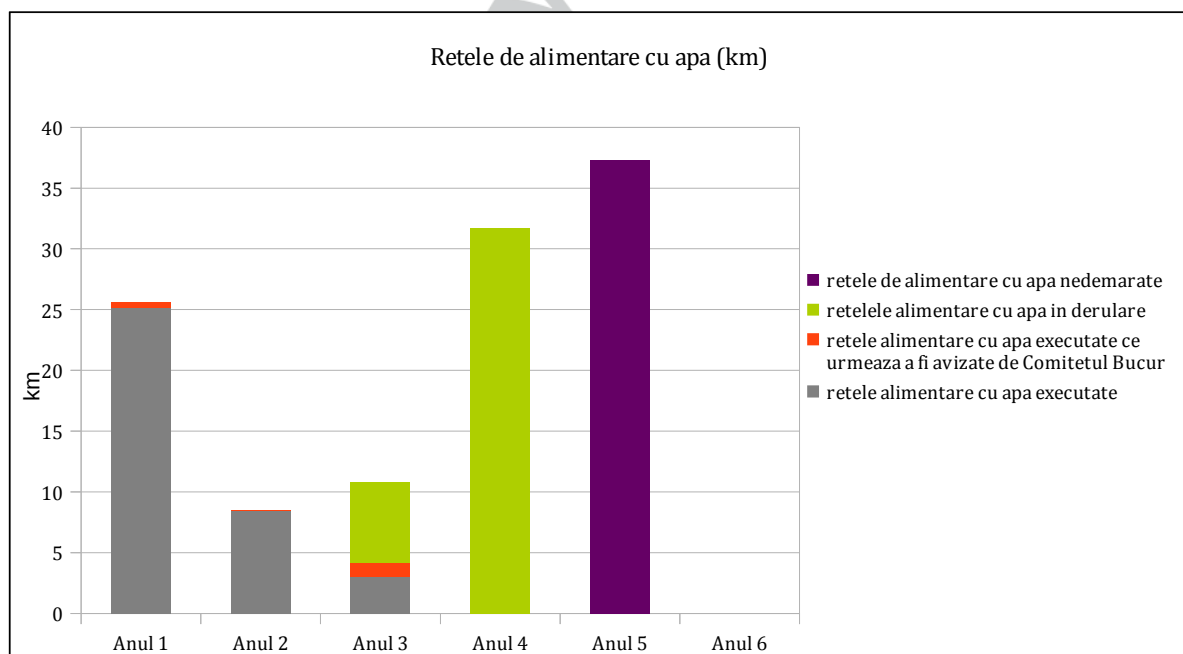
De asemenea se afla in derulare, in diferite stadii de executie, lucrari de extindere de retele publice de alimentare cu apa pe o lungime de aprox. **38 km**.



Extindere retea de alimentare cu apa potabila – 1,5 km
Soseaua Prelungirea Ghencea

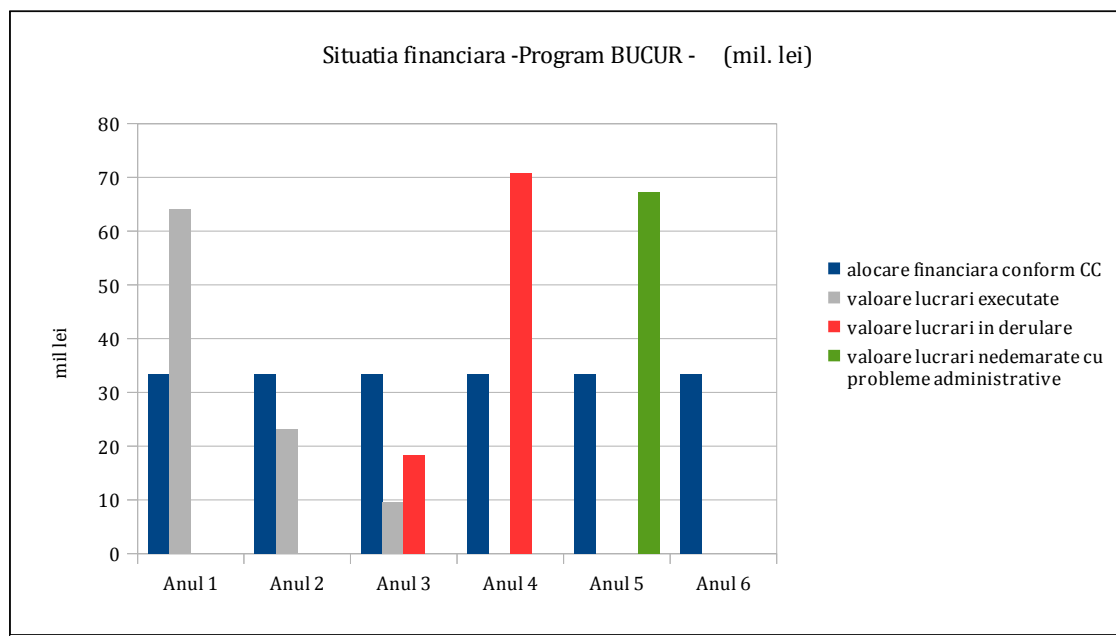
Indicatori tehnici – Program Bucur - retele de alimentare cu apa - februarie 2015

Indicatori tehnici -retele apa (km)	Anul 1 (2011-2012)	Anul 2 (2012-2013)	Anul 3 (2013-2014)	Anul 4 (2014-2015)	Anul 5 (2015-2016)	Anul 6 (2016-2017)	Total
Retele de alimentare cu apa executate	25,19	8,43	3,00	-	-	-	36,62
Retele de alimentare cu apa executate ce urmeaza a fi avizate	0,42	0,04	1,17	-	-	-	1,63
Retele de alimentare cu apa in derulare	-	-	6,65	31,71	-	-	38,36
Retele de alimentare cu apa nedemarate	-	-	-	-	37,28	-	37,28
Total	25,61	8,47	10,82	31,71	37,28	-	113,89



Indicatori financiari - Programul Bucur - extinderi retele de alimentare cu apa si de canalizare - februarie 2015

Anul	Alocare financiara conform CC (lei)	Lucrari finalizate (lei)	Lucrari in derulare (lei)	Lucrari nedemarate din cauze administrative (lei)
Anul 1 (2011-2012)	33.333.333	64.112.442	-	-
Anul 2 (2012-2013)	33.333.333	23.135.538	-	-
Anul 3 (2013-2014)	33.333.333	9.496.408	18.298.100	-
Anul 4 (2014-2015)	33.333.333	-	70.852.884	-
Anul 5 (2015-2016)	33.333.333	-	-	67.271.898
Anul 6 (2016-2017)	33.333.333	-	-	-
Total	199.999.998	96.744.388	89.150.984	67.271.898



Probleme intampinate in derularea Programului Bucur

- **aspecte administrative** – strazi localizate pe proprietate privata sau incerta, strazi inchise sau blocate de rezidenti, intarzierea elaborarii planurilor urbanistice zonale – toate aceste probleme administrative au dus la reprogramarea/suspendarea unor lucrari de investitii in reseaua de alimentare cu apa sau la intrazieri in obtinerea autorizatiilor necesare pentru construire

- **caracteristici tehnice** – prezenta de-a lungul unor strazi a apeductelor, cai ferate, conducte de petrol, etc - aceste aspecte au implicat solicitari suplimentare din partea legislatiei (zone de protectie sanitara, dezafectarea conductelor de petrol, etc), ceea ce a condus la solutii tehnice complexe, mai scumpe si a caror implementare a durat mai mult. Unele dintre lucrari au fost reprogramate sau chiar anulate.

- **excutarea de lucrari pe strazi modernizate de autoritatile locale (in garantie)** – pe aceste strazi a fost necesara obligatia de a reface pavajul cu societatile care erau responsabile de asigurarea garantiei, rezultand un cost mai ridicat al lucrarilor.

(b) Programul Lucrari suplimentare

In aplicarea Actului Aditional nr. 8/2011 la Contractul de Concesiune, aprobat prin HCGMB nr. 122/2011, Concesionarul S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. trebuie, de asemenea, sa compenseze Concedentul cu "**Lucrari suplimentare**" in valoare de **6,7 milioane euro (aprox. 30.150.000 lei)** 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. Lucrarile suplimentare sunt stabilite de Concedent si Concesionar in cadrul Comitetului de Coordonare al Programului Bucur, in care AMRSP este reprezentat.



Reabilitarea rețelilor de alimentare cu apă și canalizare – 2 km
Centrul Istoric

Indicatori tehnici – februarie 2015

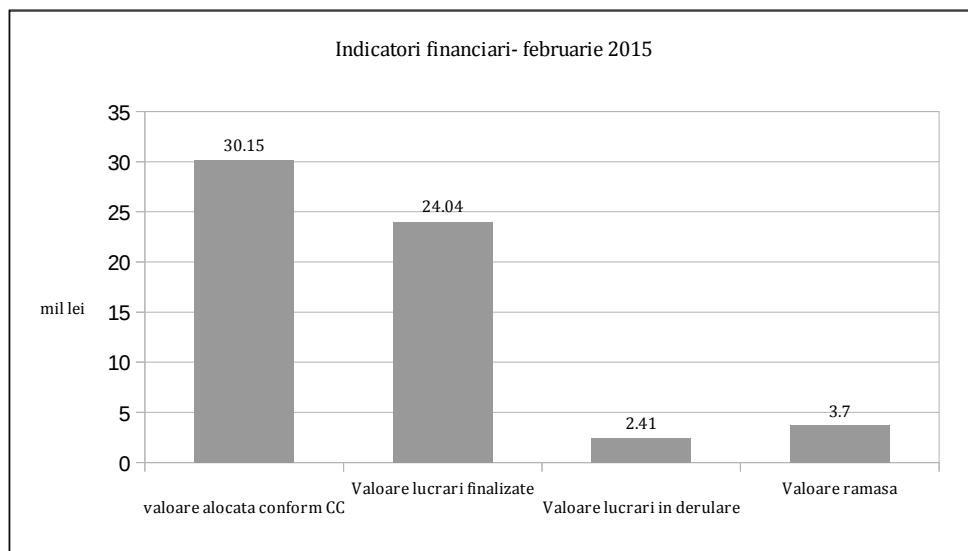
Principalele lucrări executate:

- **Centrul Istoric** - lucrări de reabilitare ale rețelilor publice de alimentare cu apă și de canalizare pe 10 străzi (Stavropoleos, Soarelui, Covaci, Gabroveni, Sepcari, Caldărari, Postei, Selari, Pasaj Francez, Nicolae Tonitza) – **2 km**
- **Artera Buzesti -Berzei** - extinderea rețelei de alimentare cu apă – **2 km**
- **Zona Laminorului** – reamplasare artera apă,
- **Zona Bucuresti – Magurele** – refacere sistem rutier și canal pluvial – **1 km**,
- **Zona Petricani** – refacere sistem rutier -**10,5 km** și canal pluvial - **21 km**,
- **întregiri bransamente/racorduri pe rețele existente**,
- **Studiul de Fezabilitate** – pentru dezvoltarea sistemului de alimentare cu apă și canalizare în zona de nord a Bucureștiului.

Indicatori financiari – februarie 2015

Până în prezent situația lucrărilor realizate în cadrul acestui program este următoarea:

	Mii lei
Valoarea totală conform Contractului de Concesiune	30.150
Valoarea investițiilor executate până în prezent	24.041
Valoarea investițiilor aflate în derulare	2.405
Valoarea rămasă	3.704



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	- <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, 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 termene limita de la Evaluarea Initiala In conformitate cu clauza 18, din Actul Adicional 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 inregistrările 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 avariata: - Reclamant absent (cod A5 -EA1.1) - Masini parcate (cod A5 -EA1.2) - Constructii (cod A5 -EA1.3) - Refuz acces retea (nu bransament) pe proprietate 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 -EA2.2) - Strazi cu trafic intens (cod: A5 -EA2.3) - Strazi modernizate (cod: A5-EA2.4) - Zona proprie RATB (cod: A5-EA2.5)
Nivel Standard Obiectiv (NSO)	- reparatie in 24 de ore de la raportare, in cel putin 80% din incidente; - reparatie in 48 de ore de la raportare, in cel putin 90% din incidente; - reparatie in 72 de ore de la raportare, in cel putin 97% din incidente; - repararea drumului pana la revenirea la starea dinaintea lucrarii, in interval de doua luni de la notificare in 97% din incidente (precizare suplimentara de reglementare stabilita prin Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 31/2005).

II. MONITORIZAREA SI EVALUAREA NIVELULUI DE SERVICIU A5

(1) Nivel Standard de Baza:

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

(2) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu A5 (2005 – 2014)

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%;

2014	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 25/06.11.2014 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: 89,76%, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 80% - reparate in ≤48 de ore de la raportare: 96,75%, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 90% - reparate in ≤72 de ore de la raportare: 99,02%, 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%;
-------------	---

(3) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu A5

Atat pentru perioada de evaluare a conformitatii (**28.07.2013-27.07.2014**), cat si pentru perioada aferenta anului **2013**, pentru care S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a prezentat **Raportul** (in conformitate cu clauza 16.3 din Actul Additional nr. 10 la Contractul de Concesiune, aprobat prin HCGMB nr. 245/26.09.2013), 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. 13/2004 – privind aprobarea formatului inregistrarii 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 28.07.2013-27.07.2014

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 transmis prin scrisoarea nr. 14198430/17.10.2014, inregistrata la Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice cu nr. 1941/17.10.2014, *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 perioadei de evaluare.

Pentru evaluarea continuarii conformitatii au fost luate in calcul cazurile de explozii/ scurgeri notificate in perioada cuprinsa intre **28.07.2013 – 27.07.2014**.

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

- **7.538** cazuri de explozii/scurgeri confirmate pe retelele de apa potabila
- **3.946** 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	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	197
2	Propus	A5-EA R2	Strada in modernizare	164
3	Propus	A5-EA R3	Sapatura terti	606

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	6.765 cazuri de explozii/scurgeri
Conformitatea realizata	89,76%
Nivelul Standardului Obiectiv	80%

reparate in ≤ 48 de ore de la raportare	7.292 cazuri de explozii/scurgeri
Conformitatea realizata	96,75 %
Nivelul Standardului Obiectiv	90%

reparate in ≤ 72 de ore de la raportare	7.463 cazuri de explozii/scurgeri
Conformitatea realizata	99,02 %
Nivelul Standardului Obiectiv	97%

repararea drumului pana la starea initiala in interval de doua luni de la notificare	3.946 cazuri
Conformitatea realizata	99,63 %
Nivelul Standardului Obiectiv	97%

Verificari 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 februarie, martie si septembrie 2014, unde au fost facute verificari sistematice ale registrelor Concesionarului.

De asemenea, 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) Excluderi admisibile privind repararea expozitiilor/scurgerilor

Modul de reglementare privind identificarea, inregistrarea, calcularea, raportarea, verificarea si aprobarea Excluderilor Admisibile pentru repararea unei explozii/scurgeri a fost stabilit prin Deciziile Consiliului Executiv al ARBAC nr. 23/2005 si nr. 24/2005, precum si prin Decizia Comisiei de Experti din data de 02.07.2005.

Pe parcursul perioadei de evaluare (28.07.2013-27.07.2014) S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a solicitat AMRSP aprobarea unei excluderi de tipul A5-EA 1.3- "*Lipsa acces la elementul avariat-constructii*". Dupa obtinerea informatiilor suplimentare si dupa clarificari cu reprezentantii S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. s-a constatat corectitudinea propunerii, motiv pentru care AMRSP a propus aprobarea solicitarii de Excludere Admisibila, dupa cum urmeaza:

Nr.crt	Tipul excluderii	Codul excluderii	Motivul excluderii	Nr. excluderi
1	propus	A5-EA 1.3	Lipsa acces la elementul avariat-constructii	1

(ii) Excluderi Admisibile privind aducerea drumului la starea initiala

Modul de reglementare al Excluderilor Admisibile privind aducerea drumului la starea initiala, a fost stabilit in conformitate cu Protocolul incheiat intre ARBAC si S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in data de

09.08.2006. Potrivit acestui Protocol sunt considerate Excluderi Admisibile cazurile de explozii/scurgeri localizate:

- pe strazi aflate in curs de modernizare la data interventiei,
- in sapaturile unor tertii,
- pe strazile modernizate si aflate in garantie.

Pe parcursul perioadei de evaluare (28.07.2013-27.07.2014) S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a identificat urmatoarele Excluderi Admisibile:

Nr.crt	Tipul excluderii	Codul excluderii	Motivul excluderii	Nr. excluderi
1	Propus	A5-EA R1	Strada modernizata – in garantie	197
2	Propus	A5-EA R2	Strada in modernizare	164
3	Propus	A5-EA R3	Sapatura tertii	606

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 propriuzise. 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 reseaua de distributie a apei potabile in perioada de evaluare, rezultand urmatoarele:

Numar total de cazuri notificate si confirmate de explozii/scurgeri	10273
Numar total de cazuri de notificari multiple confirmate de explozii/scurgeri	2735
Numar total de cazuri de explozii/scurgeri	7538

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.

Din Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii pentru Nivelul de Serviciu A5 – Timp intre notificarea unei explozii/scurgeri si reparatie transmis de 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	%	%	%
7538	1	≤ 6 ore	4806	63,77		
		6÷24 ore	1959	25,99		
		≤ 24 ore	6765	89,76	80	-
		24÷48 ore	527	6,99		
		≤ 48 ore	7292	96,75	90	-
		48÷72 ore	171	2,27		
		≤ 72 ore	7463	99,02	97	-
		> 72 ore	75	0,98		
		TOTAL	7538	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
3946	967	≤ 2 luni	2968	99,63	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 < 24h : $NS A5 = \frac{6765}{7538-1} \times 100 = 89,76 \%$
(Standard Obiectiv : 80%)

- cazuri de explozii/scurgeri rezolvate in < 48h : $NS A5 = \frac{7292}{7538-1} \times 100 = 96,75 \%$
(Standard Obiectiv : 90 %)

- cazuri de explozii/scurgeri rezolvate in < 72h : $NS A5 = \frac{7463}{7538-1} \times 100 = 99,02 \%$
(Standard Obiectiv : 97 %)

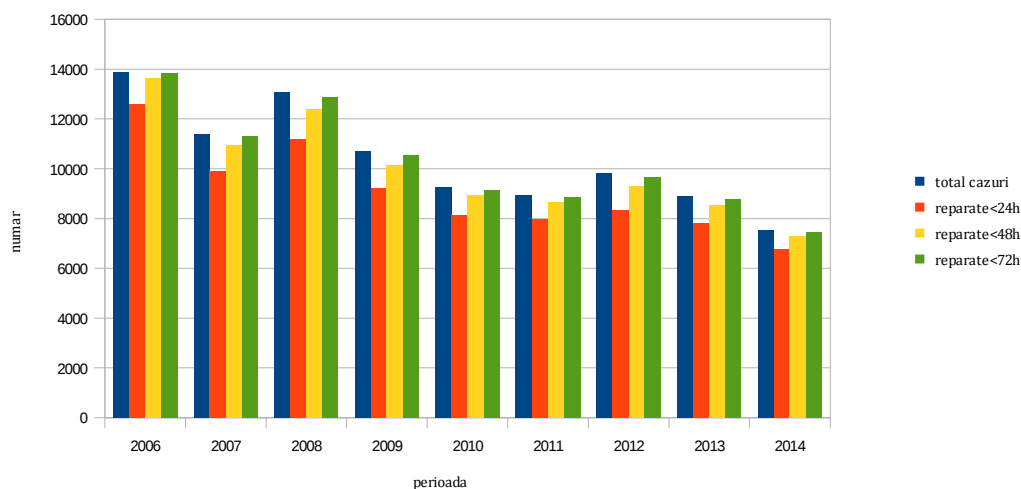
- cazuri de reparatie a drumului rezolvate in < 2 luni : $NS A5 = \frac{2968}{3946-967} \times 100 = 99,63 \%$
(Standard Obiectiv : 97 %)

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. 25/06.11.2014.**

Evolutia cazurilor de explozii/scurgere notificate si reparatia acestora

Perioada	Nr. total de cazuri	Reparate < 24h	Reparate < 48h	Reparate < 72h
2006	13.891	12.590	13.620	13.849
2007	11.386	9.839	10.947	11.315
2008	13.055	11.183	12.404	12.894
2009	10.691	9.220	10.144	10.550
2010	9.257	8.149	8.915	9.153
2011	8.919	7.979	8.635	8.845
2012	9.825	8.356	9.311	9.647
2013	8.894	7.812	8.528	8.786
2014	7.538	6.765	7.292	7.463

Evolutia cazurilor de explozii/scurgeri notificate si reparatie



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

Avand in vedere clauza 16.3 din Actul Adicional 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** nu a putut fi facuta la data intocmirii Raportului Anual al AMRSP din 2014 din lipsa informatiilor.

Prin adresa nr. 14126836/24.06.2014 S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a transmis Raportul Anual pentru anul 2013.

Pentru perioada **01.01.2013-31.12.2013**, in baza informatiilor transmise de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. 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 fost verificate urmand procedura care se aplica si pentru perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii (ECC), permitand o evaluare obiectiva a Nivelului de Serviciu A5.

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

Informatiile transmise de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului anual pentru anul 2013 sunt urmatoarele:

Numar total de cazuri notificate si confirmate de explozii/scurgeri	11808
Numar total de cazuri de notificari multiple confirmate de explozii/scurgeri	3099
Numar total de cazuri de explozii/scurgeri	8709

Numar total de cazuri explozii/scurgeri pentru care a fost necesara reparatia drumului	5079
Numar total de cazuri explozii/reparatii pentru care a fost necesara reparatia drumului de catre S.C. Apa Nova S.A.	3742
Numar total de cazuri explozii/reparatii pentru care a fost necesara reparatia drumului de catre terti (Excluderi Admisibile)	133

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

- 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.

Verificari AMRSP

Din verificarea documentelor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului anual pentru 2013 si din verificarile AMRSP privind **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 si realizarea conformitatii, 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	
Numeric	Numeric	Timp	Numeric	%
8709	1	≤ 6 ore	5451	62,60
		6÷24 ore	2297	26,38
		≤ 24 ore	7748	88,98

		24÷48 ore	667	7,66
		≤ 48 ore	8415	96,64
		48÷72 ore	222	2,55
		≤ 72 ore	8637	99,18
		> 72 ore	72	0,82
		TOTAL	8709	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	
<i>Numeric</i>	<i>Numeric</i>	<i>Timp</i>	<i>Numeric</i>	<i>%</i>
1	2	3	4	5
5079	1337	≤ 2 luni	3742	100

Excluderi Admisibile

(i) Excluderi admisibile privind repararea exploziilor/scurgerilor

Modul de reglementare privind identificarea, inregistrarea, calcularea, raportarea, verificarea si aprobarea Excluderilor Admisibile pentru repararea unei explozii/scurgeri a fost stabilit prin Deciziile Consiliului Executiv al ARBAC nr. 23/2005 si nr. 24/2005, precum si prin Decizia Comisiei de Experti din data de 02.07.2005.

Pe parcursul perioadei de evaluare (28.07.2013-27.07.2014) S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a solicitat AMRSP aprobarea unei excluderi de tipul A5-EA 1.3- "Lipsa acces la elementul avariat-constructii". Dupa obtinerea informatiilor suplimentare si dupa clarificari cu reprezentantii S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. s-a constatat corectitudinea propunerii, motiv pentru care AMRSP a propus aprobarea solicitarii de Excludere Admisibila, dupa cum urmeaza:

Nr. crt	Codul excluderii	Motivul excluderii	Nr. excluderi
1	A5-EA 1.3	Lipsa acces la elementul avariat-constructii	1

(ii) Excluderi Admisibile privind aducerea drumului la starea initiala

Modul de reglementare al Excluderilor Admisibile privind aducerea drumului la starea initiala, a fost stabilit in conformitate cu Protocolul incheiat intre ARBAC si S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in data de 09.08.2006. Potrivit acestui Protocol sunt considerate Excluderi Admisibile cazurile de explozii/scurgeri localizate:

- pe strazi aflate in curs de modernizare la data interventiei,
- in sapaturile unor terti,
- pe strazile modernizate si aflate in garantie

In cursul anului 2013 au fost identificate urmatoarele Excluderi Admisibile:

Nr.crt	Codul excluderii	Motivul excluderii	Nr. excluderi
1	A5-EA R1	Strada modernizata - in garantie	248
2	A5-EA R2	Strada in modernizare	246
3	A5-EA R3	Sapatura terti	843

Evaluare AMRSP

Rezultatul evaluarii Nivelului de Serviciu A5 - Timp intre notificarea unei explozii/scurgeri si reparatie, tinand seama de verificarile efectuate, este urmatorul:

$$\text{- cazuri de explozii/scurgeri rezolvate in } < 24\text{h} : \text{NS A5} = \frac{7748}{8709 - 1} \times 100 = 88,98 \%$$

Standard Obiectiv: 80%

$$\text{- cazuri de explozii/scurgeri rezolvate in } < 48\text{h}: \text{NS A5} = \frac{8415}{8709 - 1} \times 100 = 96,64 \%$$

Standard Obiectiv: 90%

$$\text{- cazuri de explozii/scurgeri rezolvate in } < 72\text{h}: \text{NS A5} = \frac{8637}{8709 - 1} \times 100 = 99,18 \%$$

Standard Obiectiv: 97%

- cazuri de reparatia drumului rezolvate in < 2 luni: $NS\ A5 = \frac{3742}{5079 - 1337} \times 100 = 100\%$

Standard Obiectiv: 97%

Valorile obtinute arata faptul ca pentru o alta perioada de 12 luni (01.01.2013-31.12.2013), diferita de cea de la Evaluarea Continuarii Conformitatii, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., asigura pentru Nivelul de Serviciu A5 – Timp intre notificarea unei explozii/scurgeri si reparatie, o calitate a serviciului peste Standardul Obiectiv.

AMRSP

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	- <u>Evaluarea Initiala</u> 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. - <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 Adicional 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 – 2014)

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 %
2014	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 26/06.11.2014 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

Atat pentru perioada de evaluare a conformitatii (28.09.2013-27.09.2014), cat si pentru perioada aferenta anului **2013**, pentru care S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a prezentat **Raportul** (in conformitate cu clauza 16.3 din Actul Adicional nr. 10 la Contractul de Concesiune, aprobat prin HCGMB nr. 245/26.09.2013), 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 28.09.2013-27.09.2014 **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 transmis prin scrisoarea nr. 14198430/17.10.2014, inregistrata la Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice cu nr. 1941/17.10.2014, *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 **28.09.2013 – 27.09.2014**.

- Timpul maxim de intrerupere a alimentarii cu apa potabila a fost de **35 h si 22 min.**
- Au existat **2** cazuri de intrerupere cu o durata mai mare de 24h datorate unor avarii pe artera ce au afectat 22 de proprietati, pentru care s-a asigurat alimentarea alternativa cu autocisterna.
- 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 >24h	Excluderi Admisibile (EA)	Intreruperi alimentare >24h cu AA	Intreruperi alimentare >24h fara AA		NSO	Neconf. cu NSO
<i>Numeric</i>	<i>Numeric</i>	<i>Numeric</i>	<i>%</i>	<i>Numeric</i>	<i>%</i>	<i>%</i>
2	0	2	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 februarie, martie si septembrie 2014, 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.

Timpul maxim de intrerupere a alimentarii cu apa potabila a fost de **35 h si 22 min.**

In urma analizei bazei de date prezentate s-a constatat faptul ca au existat 2 cazuri de intrerupere cu o durata mai mare de 24h datorate unor avarii pe artera ce au afectat 22 de proprietati, pentru care s-a asigurat alimentarea alternativa cu autocisterna.

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 >24h	Excluderi Admisibile (EA)	Intreruperi alimentare >24h cu AA	Intreruperi alimentare >24h fara AA		NSO	Neconf. Cu NSO
<i>Numeric</i>	<i>Numeric</i>	<i>Numeric</i>	<i>%</i>	<i>Numeric</i>	<i>%</i>	<i>%</i>
2	0	2	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. 26/06.11.2014.**

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

Avand in vedere clauza 16.3 din Actul Adicional 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** nu a putut fi facuta la data intocmirii Raportului Anual al AMRSP din 2014 din lipsa informatiilor.

Prin adresa nr. 14126836/24.06.2014 S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a transmis Raportul Anual pentru anul 2013.

Pentru perioada 01.01.2013-31.12.2013, in baza informatiilor transmise de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., 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 fost verificate urmand procedura care se aplica si pentru perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii (ECC), permitand o evaluare obiectiva a NS A6.

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

S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a transmis in cadrul Raportului anual pentru anul 2013 urmatoarele informatii, sub forma tabelului rezumativ:

Total intreruperi alimentare >24 h	Excluderi Admisibile (EA)	Intreruperi alimentare >24h cu AA		Intreruperi alimentare >24h fara AA	
Numeric	Numeric	Numeric	%	Numeric	%
0	0	0	100	0	0

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.

Verificari AMRSP

Din verificarea documentelor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. s-a constatat faptul ca informatiile transmise au respectat formatul aprobat prin Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 14/2004.

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

Avand in vedere ca 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, rezulta ca S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a asigurat si pentru o alta perioada de 12 luni (01.01.2013-31.12.2013), diferita de cea de la Evaluarea Continuarii Conformitatii, o calitate a serviciului peste Standardul Obiectiv.

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. $NS\ A7 = \frac{\text{Volumul de apa potabila facturat}}{\text{Volumul de apa potabila produs}} \times 100$ 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 Additional 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 productie subterane si de suprafata) si a volumelor de apa potabila facturata clientilor. Inregistrările 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 inregistrările 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 Adicional 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 Adicional 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 Adicional 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 Adicional 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 Adicional nr.10 la Contractul de Concesiune si procedurii prevazuta in partea a III-a Nivele de Servicii a Caietului de Sarcini al Concesiunii
<u>NOTA</u>		
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 Adicional nr.10 la Contractul de Concesiune 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)
<u>MONITORIZAT DE:</u>	
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 efectuării masuratorilor cu debitmetre montate corect din punct de vedere metrologic, in toate punctele de masurare a apei potabile produse. Consiliul Executiv al ARBAC a decis ca atat propunerea 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 urmasori ai CC. - Pentru urmatoarea durata a CC, obligatiile ANB in legatura cu NS A7 sunt dupa cum urmeaza: <table><tr><th>An</th><th>10</th><th>15</th><th>20</th><th>25</th></tr><tr><td>Delta</td><td>+ 7%</td><td>+16%</td><td>+21%</td><td>+23%</td></tr><tr><td>Nivel Obiectiv</td><td>58%</td><td>67%</td><td>72%</td><td>74%</td></tr></table> „Comisia de Experti recomanda ca perioada de evaluare trebuie sa fie modificata de la 2 luni (care este prevazuta in tabelul NS A7) la o perioada de 1 an. Evaluarea NS A7 de-a lungul unui an ar elimina cea mai mare parte a efectelor (desi mici) ale „erorilor normale”, asa cum a fost indicat mai sus. Comisia de Experti concluzioneaza ca ANB si ARBAC convin asupra acestei perioade de evaluare si vor propune aceasta modificare a Contractului de Concesiune”.					An	10	15	20	25	Delta	+ 7%	+16%	+21%	+23%	Nivel Obiectiv	58%	67%	72%	74%
An	10	15	20	25																
Delta	+ 7%	+16%	+21%	+23%																
Nivel Obiectiv	58%	67%	72%	74%																
2010	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 29 / 22.11.2010 privind aprobarea tipurilor de Excluderi Admisibile pentru Nivelul de Serviciu A7 – Volumul apei facturate ca procentaj din volumul apei produse – si a metodologiei de calcul a consumurilor tehnologice de apa potabila																			
2011	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 1 / 26.01.2011 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Evaluarii Initiale a Conformitatii Nivelului de Serviciu A7 – Volumul apei facturate ca procentaj din volumul apei produse Conformitatea certificata de AMRSP: 58,86%, peste valoarea de 58% corespunzatoare NSO aferent NS A7 pentru primii 5 ani de evaluare.																			
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
2015	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 3/ 09.02.2015 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A7 – Randamentul sistemului de alimentare cu apa potabila Conformitatea certificata de AMRSP: 69,84% , peste valoarea de 58% corespunzatoare NSO aferent NS A7 pentru primii 5 ani de evaluare.

(3) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu A7

Pentru perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii (**01.01.2014 ÷ 31.12.2014**), si pentru perioada eferenta Raportului Anual SC Apa Nova Bucuresti SA , respectiv 01.01.2013 – 31.12.2013, evaluarea AMRSP a tinut cont de urmatoarele:

-	<i>Raportul Comisiei de Experti din noiembrie 2005</i>
-	<i>Actul Adicional la Contractul de Concesiune aprobat prin HCGMB nr. 147/2006</i>
-	<i>Actul Adicional nr. 6 la Contractul de Concesiune aprobat prin HCGMB nr. 358/2009</i>
-	<i>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</i>
-	<i>Decizia Consiliului Executiv AMRSP nr. 1/2011 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Initiale a Nivelului de Serviciu A7</i>
-	<i>Clauza 1.3 si clauza 1.6 din Partea a III-a A Caietului de Sarcini din cadrul Contractului de Concesiune</i>

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 Adicional la Contractul de Concesiune aprobat prin HCGMB nr. 147/2006 si ale Actului Adicional nr. 6 / 14.12.2009 la Contractul de Concesiune aprobat prin HCGMB nr. 358/2009.

Pentru Nivelul de Serviciu A7 – Randamentul sistemului de alimentare cu apa, in conformitate cu prevederile art.17 din Actul Adicional nr.10/2013 la Contractul de Concesiune, perioada celor 12 luni pentru care sunt monitorizate informatiile necesare Raportului Anual al SC apa Nova Bucuresti SA se suprapune cu perioada de evaluare necesara pentru Evaluarea Continuitatii Conformitatii.

A. Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A7 pentru perioada 01.01.2014 ÷ 31.12.2014

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. **nr. 15009168/20.01.2015**.

Dupa o prima analiza a Raportului, AMRSP a solicitat SC Apa Nova Bucuresti SA, prin adresa nr. 169/22.01.2015, 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, volumele consumate la inlocuiri tronsoane*).

In conformitate cu prevederile art.3.3.4 din **Procedura privind modalitatea de stabilire a volumelor furnizate si nefacturate ce intra in calculul Nivelului de Serviciu A7 – Randamentul**

Sistemului de Alimentare cu Apa Potabila, in vederea verificarii volumelor nefacturate s-au solicitat copii ale schemelor de alimentare cu apa a blocurilor care fac obiectul acestei categorii precum si modalitatea de determinare a consumurilor, impreuna cu dovada demersurilor derulate pentru punerea în legalitate a acestor consumuri sau pentru limitarea acestora. De asemenea s-a solicitat, pentru fiecare luna a perioadei de raportare, defalcarea volumelor furnizate nefacturate pe cele trei categorii (volum consumate de ISU Bucuresti, volumele furnizate si pierdute pe reseaua interioara a utilizatorilor si volumele furnizate consumatorilor care locuiesc in condominii).

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 de Evaluare a Continuarii Conformitatii, informatiile trimise de SC Apa Nova Bucuresti SA sunt urmatoarele:

Volum total produs	184.040.007 m ³
Volum furnizat si facturat	127.544.797 m ³
Volum furnizat si nefacturat	258.078 m ³
Volum total Excluderi Admisibile	1.055.965 m ³
Standard Obiectiv	58%
Nivel de Serviciu realizat	69,84%

De asemenea, SC Apa Nova Bucuresti SA a transmis un tabel centralizator al bazei de date cu informatii lunare ale perioadei de evaluare (01.01.2014 – 31.12.2014) 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 Adicional la Contractul de Concesiune aprobat prin HCGMB nr. 147/2006
-	Actului Adicional nr. 6/14.12.2009 la Contractul de Concesiune aprobat prin HCGMB nr. 358/2009
-	Actului Adicional nr. 10/22.11.2013 la Contractul de Concesiune aprobat prin HCGMB nr. 245/2013
-	Deciziei Consiliului Executiv AMRSP nr.10/2014 cu privire la formatul tabelului rezumativ si a centralizatorului bazei de date, precum si a 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

Au fost efectuate la sediul Directiei Dispecerat si Monitorizare, in data de 29.01.2015, 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. 10/2014
-	volumele de apa potabila produsa au fost evidentiata separat pentru fiecare sursa de productie a apei potabile
-	documentele referitoare la volumele pompate de statiile de pompare, precum si la Excluderile Admisibile (Volumele de apa potabila utilizate la spalarea rezervoarelor, a apeductelor, volumele pentru spalarea capetelor terminus, sau dupa inlocuirile planificate a tronsoanelor, a vanelor si hidrantilor, dar si pentru celelalte propuneri de EA) au permis o analiza si o evaluare corecta
-	volumele furnizate facturate si furnizate nefacturate sunt evidentiata separat si justificate prin documente
-	volumele consumate pentru umplerea autocisternelor ISU sunt justificate cu documente

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, pentru perioada de evaluare 01.01.2014 ÷ 31.12.2014 SC Apa Nova Bucuresti SA a solicitat

in cadrul Raportului ECC aprobarea unui numar de 12 propuneri de Excluderi Admisibile, dupa cum urmeaza:

Volume Tehnologice	Tip EA	Volum [mc]
Spalari apeducte	A7.1.1	180.000,00
Spalari rezervoare	A7.1.1	288.321,28
Spalari capete terminus	A7.1.2	121.051,58
Umplere autocurativoare	A7.1.2	68.233,84
Inlocuire vane, hidranti etc.	A7.1.2	289.690,54
Inlocuire planificata tronson	A7.1.2	39.382,87
Inlocuire bransament	A7.1.2	1.465,75
Punere in functiune conducta noua	A7.1.2	6.819,15
Spalare statii pompare ape uzate	A7.3	23.639,04
Avarii provocate de terti	A7.4	7.908,05
Volum tehnologic utilizat la spalari urmare a variatii/intreruperi energie electrica la SP/SRP/SH	A7.5	0
Volumul tehnologic utilizat in cadrul activitatii de inchideri/deschideri bransamente	A7.6	32,97
Program comun ISU – ANB privind verificarea hidrantilor	propus	29.390,11
TOTAL		1.055.965,18

Dupa verificarea documentelor justificative si dupa clarificarile obtinute de reprezentantul AMRSP cu privire la „volumele tehnologice”, au fost analizate si propuse spre aprobare urmatoarele tipuri de Excluderi Admisibile, a caror valoare este **1.055.965,18 m³, respectiv:**

-	EA cod A7.1.1 (Spalari apeducte, Spalari rezervoare)
-	EA cod 7.1.2 (Spalari capete terminus, Umplere autocurativoare, 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 7.6 (Volumul tehnologic utilizat in cadrul activitatii de inchideri/deschideri bransamente)
-	EA Program comun ISU – ANB privind verificarea hidrantilor

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, cod A7.6) au fost aprobate si in anul anterior pe baza documentelor justificative. Intrucat si propunerea de EA „Program comun ISU – ANB privind verificarea hidrantilor” a fost justificata corespunzator, dupa analiza 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 **1.055.965,18 m³.**

Evaluare AMRSP

(a) Evaluarea AMRSP a tinut cont de urmatoarele:

-	Raportul Comisiei de Experti din noiembrie 2005
-	Actul Adicional la Contractul de Concesiune aprobat prin HCGMB nr. 147/2006
-	Actul Adicional nr. 6 la Contractul de Concesiune aprobat prin HCGMB nr. 358/2009
-	Actul Adicional 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. 3/2014 privind aprobarea Scrisorii de Continuare a Conformitatii NS A7
-	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
-	Clauza 1.3 si clauza 1.6 din Partea a III-a A Caietului de Sarcini din cadrul Contractului de Concesiune

Rezultatul verificarilor AMRSP este urmatorul:

volumul total de apa potabila produs (V_{produs})	184.040.007 m³
volumul de apa potabila furnizat facturat ($V_{\text{furnizat facturat}}$)	127.544.797 m³
volumul de apa potabila furnizat nefacturat ($V_{\text{furnizat nefacturat}}$)	258.078 m³
volum total EA propus spre aprobare de AMRSP	1.055.965 m³

$$NSA7 = \frac{V_{\text{furnizat facturat}} + V_{\text{furnizat nefacturat}}}{V_{\text{produs}} - EA} \times 100\%$$

$$NS A7 = \frac{127544797 + 258078}{184040007 - 1055965} \times 100\% = 69,84\% > 58\%(SO)$$

Nivel de Serviciu realizat in perioada de Evaluare	69.84%
Nivelul Standard Obiectiv (conform Contract Concesiune)	58%

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

In conformitate cu prevederile clauzei 16.3 din Actul Adicional 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"*.

Prin scrisoarea nr. 14126836/24.06.2014 S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a trimis Raportul Anual pentru anul 2013.

Pentru Nivelul de Serviciu A7 – Randamentul sistemului de alimentare cu apa, in conformitate cu prevederile art.17 din Actul Adicional nr.10/2013 la Contractul de Concesiune, perioada celor 12 luni pentru care sunt monitorizate informatiile necesare Raportului Anual al SC apa Nova Bucuresti SA se suprapune cu perioada de evaluare necesara pentru Evaluarea Continuitatii Conformitatii. In consecinta, tinand seama ca valorile pentru cele doua perioade sunt identice, in continuare se vor mentiona cateva considerente relevante care au facut parte din Evaluarea Continuarii Conformitatii, certificata prin Decizia Consiliului Executiv AMRSP nr.3/10.02.2014

Verificarile efectuate de AMRSP au urmarit de asemenea respectarea prevederilor Actului Adicional la Contractul de Concesiune nr.10/2013 aprobat prin HCGMB nr.245/2013.

In cadrul Raportului Anual (ca si in cadrul Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii), informatiile trimise de SC Apa Nova Bucuresti SA prin scrisoarea nr. 14126836/24.06.2014, au fost 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 pentru fiecare luna 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 AMRSP

In urma verificarilor s-au constatat urmatoarele:

-	<i>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</i>
-	<i>volumele de apa potabila produsa au fost evidentiata separat pentru fiecare sursa de productie a apei potabile</i>
-	<i>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</i>

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 autocurativoare	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, toate propunerile au fost aprobate:

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 analiza 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

Intrucat, prin Actul Additional 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 ($V_{\text{furnizat facturat}}$)	127.339.702 m³
volum total EA propus spre aprobare de AMRSP	1.278.935 m³

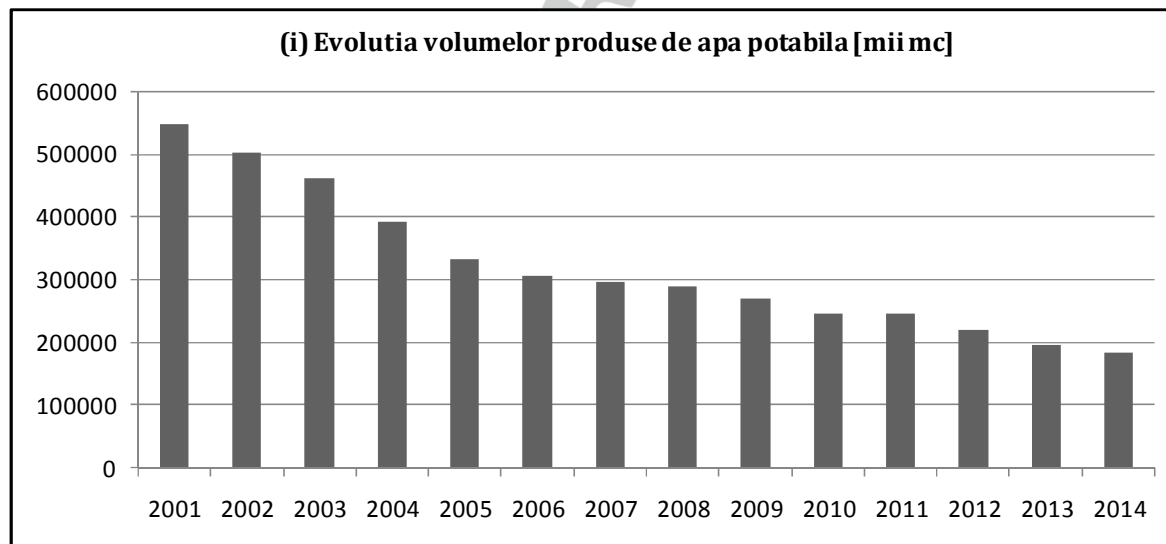
$$NSA7 = \frac{V_{\text{furnizat facturat}} + V_{\text{furnizat nefacturat}}}{V_{\text{produs}} - EA} \times 100\%$$

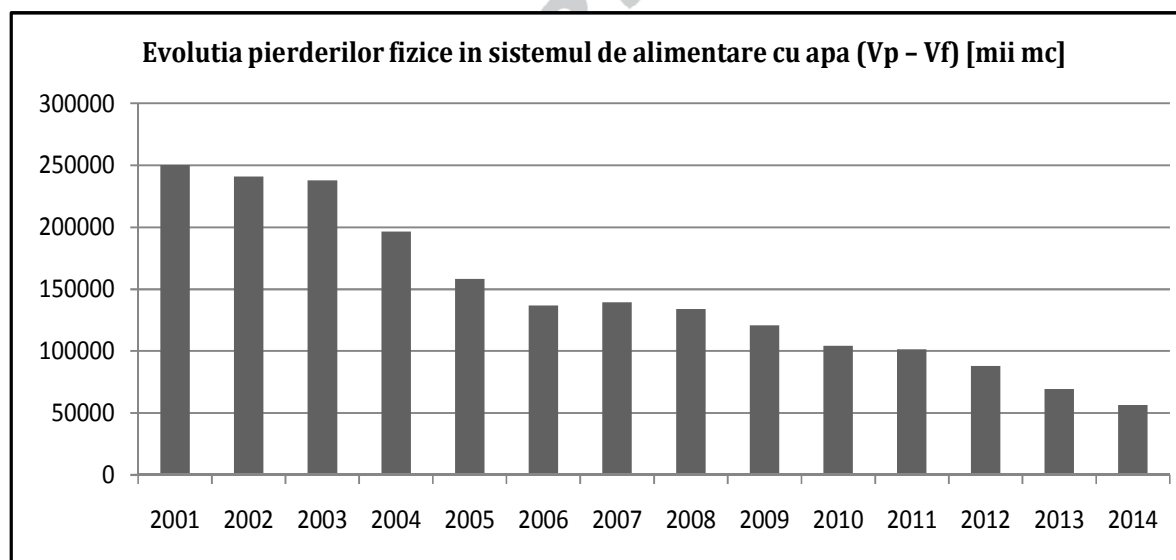
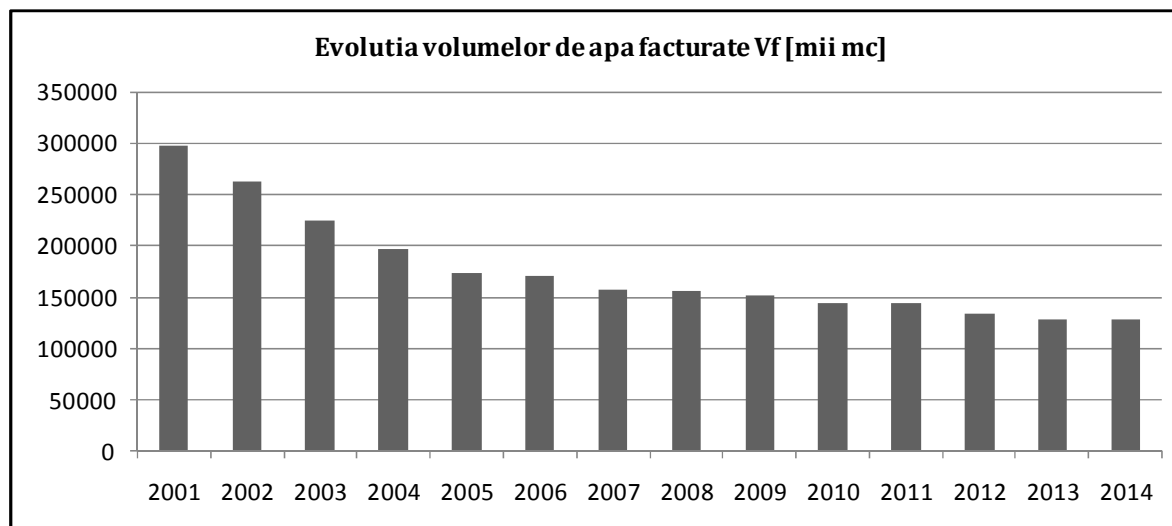
$$NS A7 = \frac{127\,339\,702 - 0}{196\,523\,413 - 1\,278\,935} \times 100\% = 65,22\% > 58\%(SO)$$

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

III. Evolutia Nivelului de Serviciu A7 pe perioada derularii concesiunii

An de raport	Volum total de apa potabila produsa [mii mc]	Volum total de apa potabila facturata [mii mc]	Vf/Vp [%]	$\Delta p = Vp - Vf$ [mii. mc]
2001	548.246	297.995	54,35	250.250
2002	502.963	261.800	52,05	241.160
2003	461.600	223.700	48,46	237.900
2004	392.611	196.289	50	196.320
2005	331.577	173.441	52,31	158.136
2006	306.286	169.457	55,33	136.838
2007	296.605	157.365	53,03	139.240
2008	288.416	154.533	53,62	133.883
2009	270.817	150.288	55,47	120.529
2010	246.839	142.823	57,86	104.016
2011	245.265	143.787	58,46	101.478
2012	220.800	132.997	60,46	87.802
2013	196.523	127.340	65,22	69.183
2014	184.040	127.545	69,84	56.495





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. $NS A8 = \frac{\text{Facturi emise pe baza contoarelor}}{\text{Totalul facturilor emise - Excluderi Admisibile}} \times 100$ 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 Additional 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 „registru” 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 (Rețele telescopice)

HCGMB nr.69/2006 prevede la art.7 faptul ca „Pana la finalizarea lucrarilor de punere in conformitate, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. nu va putea fi penalizata pentru neindeplinirea Nivelelor de Servicii C1, A5, A7, A8 pentru neconformitati in legatura cu Rețele Telescopice acestea fiind considerate Excluderi Admise”.

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

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

- **HCGMB nr. 358/2009** prin care a fost aprobat Actul Additional nr.6 la Contractul de Concesiune. Conform Cap.V „Modificarea Partii a III-a – Nivelele Serviciilor a Caietului de Sarcini a Concesionii, 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 corespunzatoare prevederilor legale in vigoare.
2006	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 6/14.02.2006 privind aplicarea prevederilor clauzei 28.9.3 din Contractul de Concesiune a serviciilor publice de alimentare cu apa si de canalizare din Municipiul Bucuresti, pentru nerespectarea de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., in mod semnificativ, a prevederilor clauzei 28.9.2 din Contract, constatata prin lipsa prezentarii de catre Concesionar a celui de al doilea Raport Initial de Conformitate al Nivelului de Serviciu A8 – Facturi emise pe baza contoarelor ca procent din totalul facturilor
2006	HCGMB nr. 69/2006 a aprobat strategia Primariei Municipiului Bucuresti de punere in conformitate cu Buna Practica Industriala si cu prevederile legislatiei specifice a retelelor de alimentare cu apa in avalul a 126 de statii de hidrofor (Retele telescopice) HCGMB nr. 69/2006 prevede la art.7 faptul ca „<i>Pana la finalizarea lucrarilor de punere in conformitate, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. nu va putea fi penalizata pentru neindeplinirea Nivelelor de Servicii C1, A5, A7, A8 pentru neconformitati in legatura cu Retelele Telescopice acestea fiind considerate Excluderi Admise</i>”.
2006	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 26/26.10.2006 privind aprobarea Scrisorii de Respingere a Conformitatii Initiale a Nivelului de Serviciu A8 – Facturi emise pe baza contoarelor ca procent din totalul facturilor In urma analizei informatiilor transmise de ANB 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 „<i>pana la finalizarea lucrarilor de punere in conformitate a bransamentelor comune echipate cu contoare comune, vor fi considerate „Excluderi Admise”, neconformitati in legatura cu retelele telescopice si bransamente comune.</i>”
2009	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 10 / 23.10.2009 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu A8 – Facturi emise pe baza contoarelor ca procent din totalul facturilor Tinand cont de: - prevederile art. 7 din HCGMB nr. 69/2006 - prevederile art. 5 din HCGMB nr. 55 / 2009 - Decizia Expertului Tehnic, din 12.10.2008, privind solutionarea disputei dintre ARBAC si SC Apa Nova Bucuresti SA referitor la modalitatea de evaluare a NS A8 (prevederile referitoare la contoarele comune si specificatiile referitoare la frecventa citirii contoarelor la utilizatorii casnici procentul de conformitate a Nivelului de Serviciu A8 evaluat de ARBAC a fost de 99,63%, fiind peste valoarea prevazuta de Contractul de Concesiune de 99%.
2009	HCGMB nr. 358/3.11.2009 a aprobat Actul Additional nr. 6 la Contractul de Concesiune. Actul Additional 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 „<i>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”</i>”
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%.
2014	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 27/06.11.2014 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 Nivelul de Serviciu A8 a fost evaluat de AMRSP la un procent de 99,61%, peste valoarea prevazuta de Contractul de Concesiune de 99% (cu respectarea 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 referitor la contoarele comune)

(3) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu A8

Monitorizarea conformitatii si evaluarea informatiilor au fost facute de AMRSP pentru perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii (ECC) si pentru perioada 01.01.2013 ÷ 31.12.2013 corespunzatoare Raportului Anual SC Apa Nova Bucuresti SA (transmis cu scrisoarea nr. 14136836/25.06.2014).

Pentru cele doua perioade, 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.

Pentru perioada corespunzatoare Raportului Anual SC Apa Nova Bucuresti SA (**01.01.2013 ÷ 31.12.2013**), in conformitate cu clauza 16.3 din Actul Additional 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”*, AMRSP a efectuat pentru **Nivelul de Serviciu A8 – Facturi emise pe baza citirii contoarelor de bransament individuale sau comune mai multor clienti, ca procent din totalul facturilor**, evaluarea informatiilor aferente anului calendaristic 2013, actiune ce s-a desfasurat in cadrul perioadei de activitate 30.05.2014 ÷ 30.05.2015 aplicandu-se aceasi procedura ca si pentru perioada de Evaluare a Conformitatii.

A. Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A8 pentru perioada 28.09.2013 ÷ 27.09.2014

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. 14198430/17.10.2014) sunt urmatoarele:

Valoarea totala a facturilor emise	544.634.213,83 lei
Valoarea facturilor emise pe baza citirii contoarelor	547.767.514,34 lei
Valoarea facturilor propuse de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. drept Excluderi Admisibile	1.012.735,65 lei
Nivel de Serviciu propus de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru perioada de evaluare	99,61%
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 evidenciat 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 Excluderi 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, privind punerea in conformitate a bransamentele comune ce deservesc respectivii utilizatori care nu fac parte din prevederile anexei la HCGMB nr.55/2009, valorile facturilor emise pentru acesti clienti vor fi incadrate in categoria Excluderilor Admisibile.

Pe baza acestor considerente se propun spre aprobare cele 955 facturi emise a caror valoare insumeaza **1.012.735,65 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:

$$NSA8 = \frac{\text{Valoarea facturilor emise pe baza citirii contoarelor}}{\text{Valoarea totala a facturilor emise - EA}} \times 100$$

$$NSA8 = \frac{544.634.213,83}{547.767.514,34 - 1.012.735,65} \times 100 = 99,61\%$$

Nivel de Serviciu realizat in perioada de Evaluare	99,61%
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.27/06.11.2014.**

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

Pentru perioada **01.01.2013 – 31.12.2013**, in baza informatiilor transmise de catre SC Apa Nova Bucuresti SA, prin scrisoarea nr.14126836/24.06.2014 (AMRSP nr.1110/24.06.2014) a fost verificata corespondenta incadrarii informatiilor prezentate in reglementarile emise de Autoritatea de Reglementare Tehnica a Concesiunii, si anume:

Evaluarea AMRSP a tinut seama de 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.

Informatiile transmise de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual aferent Nivelului de Serviciu A8 (nr. 14126836/24.06.2014) sunt urmatoarele:

Valoarea totala a facturilor emise	536.920.877,53 lei
Valoarea facturilor emise pe baza citirii contoarelor	533.233.344,72 lei
Valoarea facturilor propuse de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. drept Excluderi Admisibile	1.027.847,27 lei
Nivel de Serviciu propus de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru perioada de evaluare	99,50%
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 evidenciat separat valorile facturilor emise pe baza inregistrarii unui contor pentru mai multi utilizatori pentru blocuri din aria „contoarelor comune”. (Se urmareste ca facturile sa fie emise pe baza inregistrarii 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 Serviciu 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 **1.027.847,27 lei.**

Evaluare AMRSP

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

$$NSA8 = \frac{\text{Valoarea facturilor emise pe baza citirii contoarelor}}{\text{Valoarea totala a facturilor emise - EA}} \times 100$$

$$NSA8 = \frac{533.233.344,72}{536.920.877,53 - 1.027.847,27} \times 100 = 99,50\%$$

Nivel de Serviciu realizat in perioada de Evaluare	99,50%
Nivelul Standard Obiectiv (conform Contractului de Concesiune)	99%

si arata faptul ca si pentru alta perioada de 12 luni respectiv 01.01.2013 – 31.12.2013, diferita de cea de la Evaluarea Continuarii Conformitatii, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A, asigura pentru **Nivelul de Serviciu A8 – Facturi emise pe baza citirii contoarelor de bransament individuale sau comune mai multor clienti, ca procent din totalul facturilor**, o calitate a serviciului peste Standardul Obiectiv (99%).

AMRSP

Nivelul de Serviciu B1 – Calitatea apei efluentului

I. PREZENTARE GENERALA SEAU GLINA

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

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

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

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

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

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

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

4 – consultanța, management, supraveghere lucrări.

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

În cadrul acestui contract de lucrări, Municipiul București a trebuit să pună la dispoziția Contractorului Aktor/Athena SA JV dreptul de acces și posesia asupra tuturor bunurilor aferente SEAU Glina, inclusiv terenul pe care se afla aceste bunuri, precum și toate Drepturile și Obligatiile în legătură cu aceste bunuri.

În 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 stația de epurare ape uzate)	
STANDARD(E)	
OBIECTIV	TERMEN LIMITA PENTRU CONFORMITATE
Epurare completă	5 ani după alocarea de către Uniunea Europeană a unei subvenții totale de capital sau a unor granturi pentru proiect iar aceste granturi reprezintă cel puțin 75% din cheltuielile de investiții necesare atingerii standardului. Standardul este condiționat de îndeplinirea prevederilor clauzei [20.2] din Contractul de Concesiune.
Realizarea Standardului Uniunii Europene conform descrierii din pagina următoare	

	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 CALITATEA APEI EFLUENTULUI (la evacuarea din statia de epurare ape uzate)	
Pag. 2	
"Standardul (EU) Epurare Completa"	
a) CBO ₅ (20°C)	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 CALITATEA APEI EFLUENTULUI (la evacuarea din statii de tratare ape uzate)	
Pag. 3	
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 CALITATEA APEI EFLUENTULUI (la evacuarea din statia de epurare ape uzate)	
Pag. 4	
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	CALITATEA APEI EFLUENTULUI (la evacuarea din statia de tratare ape uzate)
Pag. 5	
EXCLUDERI PERMISE	
Acestea sunt nereusite rezultand din urmatoarele incidente:	
- Un incident de poluare industrială 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 additional, 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 lucurile afectate la starea lor initiala.	

In scopul sprijinirii dezvoltarii proiectului si in vederea îndeplinirii condiționalităților din Memorandumul de Finanțare, Partile Contractului de Concesiune au încheiat urmatoarele Acte Aditionale la Contractul de Concesiune:

(i) Actul Additional din 4.12.2008 (aprobat in prealabil ca Anexa nr. 3 a HCGMB nr. 317/ 29.10.2008). Prin acest Act Adititional, 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 Adititional, 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 Părții 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 Additional din 27.01.2009 (aprobat in prealabil prin HCGMB nr. 417 / 22.12.2008). Prin acest Act Adititional, Partile au decis completarea clauzei „**Transferul Bunurilor SEAU Glina**”, cu un nou punct :”**2 – Operarea si intretinerea Bunurilor aferente Fazei 1 a Proiectului si Fazei 2 a Proiectului**”. Conform acestei noi prevederi, în baza Clauzei 4.1.1 din Contractul de Concesiune cu privire la concesiunea exclusiva asupra dreptului de a furniza Serviciile, inclusiv serviciile de tratare a efluentului, precum si prevederile Memorandumului de Finantare, Municipiul Bucuresti confirma dreptul Concesionarului S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. de a asigura exploatarea si intretinerea bunurilor rezultate din lucrarile aferente Fazei 1 a Proiectului, dupa receptionarea lor conform contractului de lucrari cu Consorțiul Aktor/Athena SA JV, precum si bunurile ce vor rezulta din lucrarile aferente Fazei 2 a Proiectului.

De asemenea, transferul posesiei asupra Bunurilor Glina Existente de catre Concesionar catre Concedent - Municipiul Bucuresti (consfintit prin Actul Additional 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 Additional 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 Additional 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 Municipality a proiectului SEAU Glina Faza I s-a incheiat la data de 30.06.2011 si a fost certificata prin Certificatul de Preluare. Actul Additional 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 Additional 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 și va avea următorul conținut:

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

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°C)	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:	
<u>Prelevare curenta de probe pentru Epurarea Partiala</u>	
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 și pentru Epurarea parțială

- "Excluderile Permisi" din tabelul de la pagina 5 a Nivelului de Serviciu se vor aplica atât pentru Epurarea completă cât și pentru Epurarea parțială, și se modifică/completează după cum urmează:

-	Tinând seama de prevederile Directivei 91/271/CEE, ultimul paragraf se modifică și va avea conținutul următor: <i>"Standardele privind azotul vor fi suspendate atunci cand temperatura efluentului scade sub 12°C"</i>
-	După ultimul paragraf, astfel cum a fost modificat conform clauzei de mai sus, se adaugă următoarele: - "Neconformitățile SEAU Glina Faza 1 menționate în anexele la Certificatele de Preluare și/sau în Procesele verbale de Recepție, precum și neconformitățile notificate Constructorului în Perioada de Garanție, până la remedierea acestora - Condițiile de funcționare a Casetei, până la finalizarea Măsurilor Urgente (Deblocarea și

	Decolmatarea Casetei) conform prevederilor Actului Adicional nr. 7 la Contractul de Concesiune, inclusiv modificările calității influentului SEAU Glina Faza 1 datorate intervențiilor asupra Casetei pentru realizarea Măsurilor Urgente - Infiltratiile în Casetă până la finalizarea Lucrărilor de Remediere, astfel cum sunt definite în Actul Adicional nr. 7 la Contractul de Concesiune - Absența din SEAU Glina Faza 1 a unor lucrări/echipamente neprevăzute în proiectul SEAU Glina Faza 1 dar devenite necesare pentru buna funcționare a acesteia"
--	---

Pentru asigurarea funcționării SEAU Glina Faza I, Municipality și S.C. Apa Nova București S.A. au semnat, la data de 11.07.2011, Protocolul și Procesul verbal de predare primire. Începând cu data de 11.07.2011, S.C. Apa Nova București S.A. a devenit operatorul SEAU Glina Faza I.

În baza clauzei 5.2 (ii), punctul 4 din Contractul de Concesiune – Caietul de Sarcini, Partea a IV a Tarifului, S.C. Apa Nova București S.A. a solicitat punerea în aplicare a punctului 3.10 din clauza „Operarea și întreținerea SEAU Glina Faza I” – introdusă în Contractul de Concesiune prin Actul Adicional din 11.07.2011 în scopul de a fi compensată pentru costurile în legătură cu SEAU Glina Faza I, prin intermediul ExTA.

(v) SEAU Glina Faza I este în funcțiune din iulie 2011. Din iulie 2011 până în iulie 2012, proiectul s-a aflat în așa numita ‘perioada de notificare a defectelor [PND]’, în care Contractorul Lucrărilor a continuat să-și asume anumite obligații, în timp ce S.C. Apa Nova București S.A. a avut în responsabilitate operarea stației.

Din **iulie 2012**, Contractorul și-a încheiat atribuțiile contractuale legate de SEAU, permițând S.C. Apa Nova București S.A. să-și asume întreaga responsabilitate pentru operarea și întreținerea stației.

Dificultăți întâmpinate în exploatarea SEAU Glina

SEAU Glina Faza I a fost preluată în operare de SC Apa Nova București SA la data de 11 iulie 2011, la solicitarea Primăriei Municipiului București, deși au fost constatate o serie de probleme generatoare de disfuncționalități în operare, consemnate în documentele stației.

Majoritatea problemelor semnalate nu au fost acceptate ca fiind sub incidența garanțiilor de execuție, astfel încât funcționarea în bune condiții a stației a presupus rezolvarea lor de către Operator.

În continuare sunt menționate câteva din constatările evidențiate după preluare, rezultând necesitatea acțiunilor de remediere pe întreg fluxul de epurare și anume:

-	Absența unei capcane de pietris amonte de stația de pompare
-	Uzuri premature ale subansamblurilor grătarelor
-	Capacitate subdimensionată a stației de pompare apă uzată
-	Rotoarele și corpurile statorice ale pompelor realizate din materiale cu rezistență scăzută la abraziune
-	Instalare și funcționare defectuoasă a clapetilor antiretur
-	Lipsa unei rezerve calde pentru stația de pompare apă uzată
-	Imposibilitatea izolării hidraulice a grupurilor de pompare apă uzată
-	Capacitate subdimensionată a sistemului de extracție/spalare nisip
-	Lipsa separatoarelor de grăsimi în zona deznisipatoarelor
-	Lipsa mijloacelor antipoluare în fluxul de epurare al stației
-	Dificultăți în evacuarea namolului și colectarea grăsimilor în decantoarele primare
-	Deficiențe în hidraulica amestecului apă/namol recirculat în camerele de amestec și distribuție ale treptei biologice
-	Deficiențe importante în funcționarea sistemului de dispersie a aerului în bazinele biologice
-	Lipsa echipamentelor pentru măsurarea debitului de intrare în treapta biologică
-	Dezechilibre hidraulice cauzate de neplanitatea deversorilor decantoarelor secundare
-	Bazinele de Apă Pluvială, nefinalizate complet și netestate de către Constructor
-	Dimensionare improprie a sistemului de mixare a namolului în bazinele tampon
-	Deficiențe în sistemul de transport al polimerului pudră
-	Lipsa unei soluții de evacuare a namolului din stație (namol rezultat din perioada de teste fiind depozitat în cele 4 Bazine de Apă Pluvială și în depozitul temporar de namol deshidratat)
-	Cazanele tip SR-2000 instalate nu aveau Certificate de Conformitate CE valabile, aceste cazane purtând ilegal sigla HOVAL. Aceste cazane au fost instalate în condiții care încălcau prevederile PT ISCIR C9-2003, în vigoare la data elaborării proiectului
-	Documentațiile tehnice pentru instalațiile electrice și de automatizări au fost predate incomplet
-	Lipsa valorilor de reglaj pentru celulele de Joasă Tensiune și Medie Tensiune
-	Lipsa aplicațiilor software pentru automatele programabile precum și a licențelor de utilizare
-	Nefinalizarea aplicației Scada în special în ceea ce privește gestiunea datelor prin rapoarte

-	<i>Predarea incompleta a proiectului tehnic fapt care a ingreunat, printre altele, crearea stocului de piese de schimb pentru mentenanta</i>
-	<i>Predarea incompleta a Cartii Constructie</i>
-	<i>Probleme de functionare a instrumentatiei de control amplasata in camp</i>
-	<i>SEAU Glina I nu era pregatita pentru o functionare in conditii de iarna (lipsa termoizolatiei la conducte exterioare, sisteme de digivrare insuficiente si ineficiente, deficiente de proiectare a instalatiilor de incalzire)</i>
-	<i>Calitatea necorespunzatoare a unor lucrari de constructii civile si industriale (drumuri, cladiri, obiecte tehnologice)</i>
-	<i>Descarcările Liniilor tehnologice 2 si 3 nu au fost finalizate si nu au fost testate de catre Constructor</i>

Operarea sub aspect corectiv si preventiv

Pentru a avea o imagine cat mai exacta a modului in care SC Apa Nova Bucuresti SA a inteles sa asigure operarea SEAU Glina Faza I de la preluarea acesteia pana la finalul perioadei de monitorizare, se va face o trecere in revista a proceselor tehnologice, se vor evidentia problemele cu care operatorul s-a confruntat si care au determinat actiunile intreprinse, atat corective cat si preventive.

Procesele tehnologice, structurate pe cele trei linii principale (apa, namol si biogaz), sistemele auxiliare (electric, termic, ventilatie, administrativ) precum si laboratorul de proces au avut nevoie de completari si imbunatatiri in vederea obtinerii unui standard de operare in concordanta cu cerintele stipulate in Contractul de Concesiune, completat prin Actele Aditionale ulterioare.

1. Linia apei

1.1. Gratare

In momentul preluarii SEAU Glina Faza I de catre SC Apa Nova Bucuresti SA una din principalele probleme ce afectau buna functionare a echipamentelor din treapta mecanica era reprezentata de prezenta excesiva a nisipului in apa uzata. Nisipul in exces a produs si produce in continuare deteriorari semnificative ale subansamblelor echipamentelor hidromecanice - cu preponderenta a celor imersate - aflate in componenta mecanismelor de extractie corpuri flotante (gratare rare si fine).

Desi recomandările producătorului acestor echipamente mentionau ca interval de inlocuire a diferitelor componente supuse uzurii o perioada de 5 ani, in realitate, pentru mentinerea in parametrii optimi de functionare a echipamentele in cauza, a fost nevoie de interventia cu o frecventa mult mai mare (in cazul gratarelor fine s-au impus chiar si doua revizii capitale cu inlocuiri de lagare, lanturi si sisteme de retinere, in decursul aceluasi an).

Totodata s-a impus curatarea periodica a canalelor de acces si a bazinului de aspiratie al pompelor concomitent cu actiunea de evacuare a nisipului din camera amonte deznisipatoare

1.2. Pompe de admisie apa uzata

Odata cu preluarea SEAU Glina I a fost identificata functionarea defectuoasa a pompelor principale de preluare apa uzata bruta. Rotoarele pompelor, confectionate dintr-un material mai putin rezistent la abraziune (fonta), precum si socurile mecanice introduse in instalatie de functionarea necorespunzatoare a clapetilor anti-retur au produs avariarea pompelor prin distrugerii ale etansarilor mecanice si caderea performantelor hidraulice datorita uzurii excesive a rotoarelor. Dupa modificarea actionarii clapetilor si realizarea mai multor studii de specialitate pentru remedierea deficientelor, au fost inlocuite toate rotoarele care echipau initial pompele cu rotoare din fonta alba (unul dintre materialele cele mai rezistente la abraziune).

De asemenea in Statia de Pompare a s-a impus achizitionarea unui electropalan adecvat sarcinilor manipulate intrucat cel proiectat a fost neconform legislatiei romane

1.3. Deznisipatoare

Prin proiect, deznisipatoarele nu au fost prevazute cu sistem de colectare a grasimilor, iar sistemul de pompare, spalare si extractie a nisipului s-a dovedit a fi subdimensionat, in special pe timp de ploaie.

Prin urmare, pompele de extractie nisip (dovedite ca necorespunzatoare scopului) au fost inlocuite si au fost remediate defectiunile podurilor racloare prin inlocuirea subansamblelor si a cablurilor de alimentare si de comanda. Colectarea grasimilor a fost realizata prin proiectarea, achizitionarea si instalarea unui sistem de colectare la iesirea din canalele de deznisipare.

Din cauza lipsei accesului, interventia pentru curatare la partile imersate ale gratarelor dese presupune oprirea completa a statiei, drept pantru care SC Apa Nova bucuresti SA a comandat un proiect de executare a unor goluri tehnologice in plafonul camerei gratarelor dese. Operatiunea de evacuare a nisipului se efectueaza in camera de amestec amonte de deznisipatoare. Aceasta activitate se desfasoara de regula de 3 ori pe an (functie de regimul pluviometric) si presupune oprirea SEAU Glina I 8 ore /zi timp de 2-3 zile.

Alte lucrari importante la deznisipatoare:

- monitorizarea calitatii apei si alertarii in cazul variatiilor bruste de calitate (poluari acide sau bazice) prin montarea unui pH-metru si a unui conductometru.

- achizitionarea a doua statii de dozare substante neutralizante (acid si soda) ce au fost montat in aval de gratarele dese, inainte de intrarea apei in deznisipatoare, in vederea neutralizarii unor situatii de poluari acide sau bazice

- instalarea unui baraj plutitor, dublat de baraje absorbante (cu materialele consumabile aferente), la intrarea in

bazinele de deznisipare, in camera comuna pentru protejarea statiei de efectele nedorite ale poluarii cu hidrocarburi. Totodata s-au montat baraje plutitoare la iesirea din fiecare deznisipator.
- prevederea de senzori de alerta pentru hidrogen sulfurat si metan la cladirea in care sunt amplasate gratarele rare si statia de pompare, dar si la cea in care sunt gratarele fine si acolo unde are loc retinerea deseurilor si spalarea nisipului, in vederea protectiei personalului si a instalatiilor.

1.4. Decantoare primare

In timpul perioadei de operare a decantoarelor s-au constatat infundari frecvente ale conductelor de extractie a namolului, blocari in functionarea podurilor racloare pe timp de iarna din cauza depunerilor de gheata pe caile de rulare si a vantului puternic.

In vederea diminuarii acestor probleme a fost achizitionat un compresor, au fost efectuate modificari ale instalatiei in scopul crearii de acces facil pentru lucrarile de desfundare, au fost inlocuite actionarile electrice pentru vanele de extractie, achizitionarea si utilizarea de solutii degivrante cu dozare manuala in conditii de iarna severa. Sistemul de colectare a grasimilor a fost corectat prin montarea unor deviatoare de inox imersate in zona cuvelor de colectare a spumei

1.5. Bazine de aerare

Deficiente constatate in hidraulica amestecului apa – namol recirculat din camera de distributie a bazinelor de aerare au condus la o distributie inegala in bazinele de aerare. Pentru corectarea acestei deficiente constructive, s-au efectuat operatii frecvente de curatare a canalelor de acces in bazine si a camerelor de amestec apa decantata – namol recirculat.

O alta zona cu deficiente importante in functionare a reprezentat-o sistemul de dispersie a aerului in bazinele de aerare. Sistemul a fost instalat de catre constructor pe parcursul anului 2009, iar punerea in sarcina a bazinelor s-a facut abia in anul urmator. Prin urmare difuzorii au fost expusi conditiilor de iarna, protectia fiind asigurata numai cu o folie din material plastic. Dupa preluarea statiei de catre SC Apa Nova Bucuresti SA problemele au inceput sa apara sub forma de « explozii » izolate vizibile atat in timpul aerarii cat si al mixarii.

De asemenea s-a constatat si degradarea pana la distrugere a corpului difuzorilor (partea din material plastic), fenomen ce a indus cresterea exponentiala a pierderilor de aer in sistem. S-a remarcat, de asemenea ca deteriorarea imbinarilor retelei de aerare a facilitat acumulari de namol intre membrana difuzorilor si corpul acestora, motiv pentru care microporii membranelor s-au colmatat, singura solutie viabila fiind inlocuirea difuzorilor in ansamblu. Tratament local frecvent nu poate sa constituie o solutie pentru operarea eficienta a bazinelor de aerare motiv pentru care se impune inlocuirea totala a sistemului de dispersie a aerului.

Inca de la inceputul operarii SEAU Glina I, SC Apa Nova Bucuresti SA a constatat functionarea treptei biologice la incarcari superioare celor proiectate. Pentru a face fata situatiei, s-au efectuat teste care au presupus imbogatirea cu carbon a influentului prin aport de apa uzata nedecantata iar pentru imbunatatirea amestecului apa-namol, s-au efectuat reglaje la stavilele de admisie in bazine.

O problema majora in functionarea treptei biologice a reprezentat-o, inca de la inceputul operarii SEAU Glina I, abundenta bacteriilor filamentoase (in special *M. Parvicella*). Acest fenomen, are efecte negative multiple in realizarea proceselor biologice, deteriorarea calitatii efluentului biologic si operarea in conditii improprii a fermentatoarelor. Pentru limitarea acestor efecte, ANB a intreprins urmatoarele actiuni:

- spreiere cu solutie de hipoclorit de sodiu a suprafetei bazinelor de aerare (ARS)

- dozare PAX

- spreiere cu antispumant in diferite concentratii

- spreiere cu apa

- extractii de namol activat in exces pana la capacitatea maxima de pompare

- bypass-area unei cantitati de namol in exces pentru deshidratare directa

- cresterea duratei de aerare in bazinele de recirculare a namolului activat

- teste cu mixtura desulfat feric si sulfat de aluminiu

In vederea conformarii la cerintele legale, ANB a dezvoltat un alt proiect ce a constat in implementarea sistemului STAR Pro ale carui beneficii asteptate sunt: cresterea capacitatii de reducere a N_{total} in treapta biologica cu 15-25%, controlul avansat al sistemului pentru a asigura o operare stabila a procesului in conditii variabile.

1.6. Decantoare secundare

In zona de decantare finala, din cauza neuniformitatii radierului betonat al decantoarelor secundare, racletele confectionate din fibra de sticla ce echipeaza sistemul de raclare a namolului s-au deteriorat in scurt timp, fiind necesara inlocuirea prematura a acestora, desi sistemul a fost proiectat sa functioneze fara astfel de anomalii cel putin 10 ani. De asemenea, in peretii despartitori dintre bazine alaturate au aparut microfisuri care, in timp, conduc la deteriorarea structurii din beton si a armaturilor.

Datorita la decantoarele secundare se produce colectarea neuniforma a apei decantate in jgheburile de colectare, s-a inlocuit integral sistemul de colectare cu un sistem fiabil (tevi imersate de inox).

Disfunctionalitatile sistemului de masura a paturii de namol din decantoarele secundare, constatate inca de la preluarea in operare a statiei, au generat probleme importante in controlul functionarii treptei biologice. Pentru remediere, SC Apa Nova Bucuresti SA a trimis senzorii la fabricant pentru verificare, la reinstalare fiind modificate corespunzator atat pozitia de montaj cat si softul acestora.

Pe canalul de colectare si transport efluent biologic s-au impus cateva modificari dupa cum urmeaza:

- relocarea debitmetrului deoarece turbulentele aparute la confluenta canalelor de by-pass cu cel biologic conduceau la erori de masura - reamenajarea zonei de confluenta a efluentilor(mecanic si biologic) - instalarea unui senzor de suspensii solide aferent subliniei 1 - instalarea unui batardou pentru a facilita interventiile la statia de pompare apa tehnologica - montarea unui batardou in vederea limitarii efectelor unei contaminari a peretilor canalului (actiune in curs)
1.7. Bazine de apa pluviala In momentul preluarii statiei, bazinele de apa pluviala erau utilizate pentru depozitarea namolului deshidratat. Pentru punerea lor in functiune a fost necesara evacuarea namolului depozitat precum si parcurgerea unei perioade de testare si reglare a echipamentelor electromecanice, operatiuni de decolmatare a canalelor de acces, distributie si evacuare. In perioada de monitorizare doua din cele 8 bazine de apa pluviala sunt folosite ca si decantoare primare in scopul preluarii unei cantitati cat mai mari din debitul tranzitat pe Caseta pe timp uscat
1.8. Constructii In vederea crearii conditiilor minimale unei operari corespunzatoare a SEAU Glina I, ANB a trebuit sa realizeze unele lucrari de constructii cum ar fi: - Realizarea de platforme betonate langa bazinele de deznisipare, scari de acces si zid de sprijin a platformelor pentru depozitarea nisipului extras si in vederea accesului cu utilaje grele - Refacerea hidroizolatiilor unor cladiri (magazie, atelier mentenanta) - Amenajarea remizei pentru serviciul de pompieri / serviciul de paza - Realizarea de incinte termoizolante pentru echipamentele de monitorizare a calitatii - Amenajarea platformei depozitare deseuri - Refacerea etansarii la trecerea prin perete a conductelor de evacuare namol decantoare primare - Realizarea de platforme si balustrade la obiectele tehnologice cu acces dificil si frecventa de interventie ridicata - Reabilitarea a doua bazine de apa pluviala (refacere cai de rulare, tratare fisuri si impermeabilizare radier si pereti, camera vane) inclusiv instalare sistem protectie personal de operare/mentenanta tip „linia vietii” pentru fiecare bazin - Reabilitarea radiatorului si a peretilor decantorului secundar nr.29 - Operatii de deznisipare la sistemul de epuismnt pentru mentinerea panzei freatice sub nivelul bazinelor de apa pluviala neutilizate - Amenajarea incintei pentru personalul de operare bazine apa pluviala - Impermeabilizarea peretilor camerei electrice bazine apa pluviala
2.Linia namolului
2.1. Statie pompare namol primar In momentul preluarii statiei de catre ANB principala problema ce afecta functionarea statie de pompare namol primar era reprezentata de fluctuatiile de debit ale pompelor de transfer. Aceste deficiente au fost generate de instalarea necorespunzatoare a echipamentelor. Deficientele au fost remediate ulterior prin repositionarea pompelor pe un nou suport ce a facilitat marirea distantei dintre radier si aspiratia acestora. Pentru eficientizarea valorizarii sub-produselor generate in procesul de epurare (grasimi, namoluri flotante) a fost instalat un macerator in-line in statia de pompare namol primar, ce a determinat cresterea aportului de materii volatile in namol pentru a facilita cresterea productiei de biogaz.
2.2. Ingrosatoare gravitationale namol primar Operarea SEAU Glina I a evidentiat deficiente in functionarea ingrosatoarelor gravitationale cauzate de cantitatea excesiva de materii fibroase existenta in namolul primar. Aceste materiale fibroase produc mari dificultati in functionarea echipamentelor ce deservesc intreaga filiera de tratare a namolului (mixerile din bazinele de amestec namol, pompele de alimentare digestoare, pompele de recirculare namol, conductele de evacuare a namolului digestat, pompele de alimentare a unitatilor de deshidratare namol si sistemul de dispersie a aerului din bazinele cu namol digestat). Pentru corectarea acestei deficiente SC Apa Nova Bucuresti SA a instalat echipamente destinate retinerii materialelor fibroase. Odata cu instalarea acestor echipamente, s-a constatat ca functionarea maceratorului producea perturbari hidraulice in instalatie, motiv pentru care s-a decis bypass-area acestuia
2.3. Statia de pompare namol ingrosat Dupa preluarea s-a constatat montarea incorecta a maceratorului (inversarea aspiratiei cu refularea) si lipsa unui aparat de masura a concentratiilor namolului vehiculat (utila in eficientizarea extractiilor de namol). De asemenea s-a constatat subdimensionarea maceratorului ceea ce a condus la: infundari frecvente, inlocuirea de cutite, inlocuirea elementelor de etansare si remedierea carcasei. Din acest motiv, frecventa curatarii maceratorului s-a marit, in prezent aceasta operatie facandu-se bi-saptamanal. In vederea imbunatatirii functionarii pompelor si implicit a hidraulicii instalatiei, electromotoarele pompelor au fost echipate cu convertizoare de frecventa. Pentru evacuarea apei si a namolului rezultate din operatiile de mentenanta a instalatiei s-a completat instalatia prin montarea unei pompe de epuismnt.
2.4. Bazine amestec namol ingrosat

In cadrul filierei de tratare a namolului s-a constatat, de asemenea, ineficienta sistemului de mixare a namolului ingrosat in bazinele de amestec. Mixerele ce echipau initial aceste bazine au fost inlocuite in prima faza, la numai un an dupa punerea in functiune din cauza avarierii motorului de antrenare. In urma acestor constatari s-a realizat reproiectarea intregului sistem de mixare pe baza datelor de lucru actualizate (concentratia namolului vehiculat).

Conform noului proiect s-au instalat in locul mixerelor initiale (unul pentru fiecare bazin), doua mixere de putere mai mica pe fiecare bazin amplasate diametral opus si orientate la 45° fata de peretii bazinelor.

Optimizarea functionarii mixerelor a fost facilitata si de amplasarea in flux a statiei de separare materii fibroase. Cantitatile de deseuri rezultate in urma acestui proces au depasit valorile previzionate in proiect, fapt ce a condus la necesitatea suplimentarii numarului de containere pentru depozitare si a personalului operator.

2.5. Statia de pompare namol recirculat si namol in exces

ANB a introdus aceste pompe intr-un program de mentenanta preventiva cu frecventa mai ridicata intrucat s-a constatat ca vascozitatea crescuta a fluidului vehiculat, causata de excesul de nisip, a condus la deteriorarea prematura a pompelor de recirculare namol activ. Defectele au constat in deteriorarea palelor rotorului coroborata cu degradarea inelului de uzura, care astfel a permis patrunderea materiilor fibroase in interstitiul creat, blocand practic intreg ansamblul rotor. S-au inlocuit kit-urile de uzura la toate cele 8 pompe.

In viitorul apropiat (2015-2016) ANB si-a propus inlocuirea acestor pompe cu noul model, ce inglobeaza sistemul de indepartare a fibrelor.

Un alt efect al prezentei materiilor fibroase si abrazive in exces a fost reprezentat de deteriorarea iremediabila a pompelor de extractie namol in exces. In ultimii doi ani toate cele patru pompe au fost inlocuite.

Din punct de vedere al operarii, lipsa unei instalatii de masurare a debitului namolului recirculat a constituit un element de dificultate in reglarea treptei biologice.

2.6. Statia de ingrosare namol biologic

Operarea statiei de ingrosare namol biologic a scos in evidenta o deficiente la sistemul de dozare si preparare polimer pudra manifestata prin depuneri semnificative de polimer pe sneul transportor. Problema a fost remediate de SC Apa Nova Bucuresti SA, dupa o serie de teste, prin inlocuirea tipului de polimer. Tot prin testarea si schimbarea solutiei de polimeri a fost rezolvata si problema legata de neasigurarea concentratiei optime de operare (dizolvare partiala), concomitent cu realizarea unui sistem de preincalzire a apei de preparare a solutiei de polimer.

La nivelul alimentarii cu apa a unitatilor de preparare polimer s-a inlocuit apa tehnologica cu apa potabila, asa cum s-a prevazut in proiect.

2.7. Pompe de alimentare cu namol a digestoarelor

In procesul de operare s-a constatat ca pompele de alimentare cu namol a digestoarelor functionau cu un nivel inacceptabil al vibratiilor (>17 mm/s), fapt pentru care in primul an de exploatare s-au inlocuit ambele pompe. Prin modificarile recomandate de producator (Netzsch) privind modificarea traseului conductei de refulare, nivelul vibratiilor a coborat la o valoare de aprox. 3 mm/s.

2.8. Digestoare

Operarea pe timp de iarna a SEAU Glina I a evidentiat probleme majore cauzate de lipsa termoizolatiilor conductelor de namol, apa tehnologica si biogaz aferente digestoarelor.

Pe parcursul operarii, mixarea amestecului de namol din digestoare s-au conturat suspiciuni privitoare la eficienta sistemului existent pentru omogenizarea amestecului. In urma unor studii s-a recomandat ideea necesitatii inlocuirii sistemului actual de mixare cu un sistem cu performante superioare.

O deficiente constatata pe timp de iarna a constat in incetinirea procesului de fermentare cauzata de neasigurarea temperaturilor optime de lucru pentru bacteriile metanogene, cauza fiind subdimensionarea sistemului de incalzire.

2.9. Bazine tampon namol digestat

Bazinele tampon namol digestat au necesitat repetate operatiuni de golire in vederea evacuarii/curatarii fibrelor depuse pe sistemul de dispersie a aerului. Aceste operatiuni repetate s-au redus considerabil odata cu instalarea separatorului de fibre. In prezent aceste lucrari de golire/curatare se efectueaza doar preventiv.

Vidanjarea acestor bazine este ingreunata de existenta sistemului de dispersie pe radierul bazinului ceea ce conduce la perioade lungi alocate interventiilor de mentenanta.

2.10. Statia de deshidratare

In procesul de operare a statiei de deshidratare, ANB a intampinat probleme similare cu cele evidentiata in cadrul statiei de ingrosare (preparare polimer, infundare pompe de namol).

Pompele de alimentare a unitatii de deshidratare au suferit uzuri premature ale componentelor (rotoare, statoare, articulatii) urmare prezentei excesive a materiilor fibroase si abrazive in namolul vehiculat.

Functionarea pe timp de iarna a creat probleme majore si in aceasta zona urmare neechiparii corespunzatoare in special a echipamentelor aflate in exteriorul cladirii (benzi transportoare).

In aceste conditii, pentru mentinerea in exploatare a statiei de deshidratare s-au amenajat incinte termoizolante pentru fiecare banda transportoare. Totusi, eliminarea definitiva a problemelor de functionare pe timp de iarna s-a realizat in momentul punerii in functiune a statiei de deshidratare avansata.

In conformitate cu prevederile legale, pentru a respecta normativul de depozitare, a devenit obligatorie asigurarea unei concentratii de SU a namolului deshidratat de minim 35%. Aceasta cerinta s-a rezolvat prin construirea statiei

de deshidratare avansata, care a presupus, in linii mari, inlocuirea secventiala a filtrelor presa cu o activitate pentru deshidratarea namolului prin centrifugare, transportul si depozitarea acestuia in conditii legale. Echipamentele prevazute initial sunt conservate, constituind rezerva in caz de nevoie.

2.11. Statie pompare supernatant

Pompele de supernatant a namolului au inregistrat o scadere in timp a capacitatii de pompare cu peste 25% datorita schimbarii semnificative a caracteristicilor fluidului vehiculat odata cu punerea in functiune a celor 3 unitati de deshidratare avansata (cresterea vascozitatii de la 11cP la 53cP). Pana in acest moment, din cauza conditiilor de lucru, s-au inlocuit doua pompe in aceasta zona. Remedierea completa a acestor deficiente se va realiza in decursul anului 2015, prin inlocuirea celor 3 pompe cu un model special conceput si adaptat noilor conditii de lucru, echipat cu sistem propriu de racire.

2.12. Statie pompare namol bazine de apa pluviala

Dupa punerea in functiune a bazinelor de apa pluviala s-a constatat ca pompele de extractie namol aferente acestora prezinta uzuri semnificative la nivelul carcaselor (fisuri de dimensiuni ce depaseau 15-20 mm). Din cauza continutului ridicat de nisip din fluidul vehiculat, subansamblele mecanice au ajuns si ele, dupa numai 8 luni de exploatare, intr-un stadiu avansat de degradare. Desi statia de pompare namol aferenta bazinelor de apa pluviala a fost proiectata sa functioneze cu o singura pompa, cealalta ramanand in rezerva, in realitate au fost utilizate ambele pompe, pentru a putea prelua cantitatea de namol extrasa, ceea ce a condus la un consum suplimentar de energie electrica si la degradarea accelerata a ambelor pompe. Pentru mentinerea sub control a procesului, pompele instalate initial au fost inlocuite cu unele de capacitate dubla, in prezent cantitatea de namol extrasa putand fi preluata de o singura pompa, cealalta ramanand in rezerva.

3. Linia biogazului

3.1. Digestoare

Filiera de tratare a biogazului, ca de altfel si multe alte instalatii si echipamente ale SEAU Glina I, nu a fost proiectata/executata pentru a face fata, in conditii de siguranta si eficienta in exploatare in conditiile de iarna din zone cu clima temperata. In cursul iernii 2011-2012, din cauza lipsei izolatiei termice la reseaua exterioara de colectare si transport (supape de supra-presiune/siguranta, dom de colectare, conducte, filtre de pietris), s-au produs obturarari prin inghetare partiala a componentelor retelei generand, printre alte efecte, pericolul major dedistrugere a structurii digestoarelor (din cauza suprapresiunii create in interior).

In prima faza gestionarea situatiei de criza a constat in utilizarea solutiilor degivrante si a apei calde pentru deblocarea zonelor afectate. Ulterior, s-a demarat o ampla actiune de protejare termica a instalatiei de transport. In procesul de operare s-a constatat de asemenea faptul ca instalatia de desulfurizare nu face fata mereu debitului de gaz produs.

In aceste conditii SC Apa Nova Bucuresti SA va efectua un proiect de redimensionare a instalatiei de colectare, transport, stocare, tratare a biogazului si de cogenerare.

Spumarea excesiva a digestoarelor cauzata de prezenta bacteriei filamentoase *M.Parvicella* in namolul din digestoare a creat mari probleme in operarea acestora.

Desi prin proiect era prevazut un sistem de spreiere cu apa menit sa tina sub control acest fenomen, acesta s-a dovedit a fi subdimensionat si partial nefunctional. In aceste conditii, spuma antrenata de presiunea din sistem a ajuns in reseaua de transport biogaz fiind necesare frecvente operatiuni complexe de spalare a intregii retele de transport.

3.2. Instalatia pentru desulfurizare biogaz

La preluarea SEAU Glina I, s-a constatat lipsa unui drum de acces catre rezervorul de soda caustica, alimentarea acestuia in conditii de siguranta in exploatare fiind imposibila. Totodata, instalarea rezervorului nu respecta cerintele de Protectia Mediului (lipsa cuva de retentie).

Din pacate, si aceasta instalatie nu a fost proiectata si realizata pentru a face fata fenomenelor de iarna (lipsa izolatiei termice), motiv pentru care in iarna 2011-2012 in procesul de operare al SEAU Glina I au aparut urmatoarele probleme :

- inghetarea conductelor de apa tehnologica si de apa potabila
- inghetarea robinetilor de purjare a apei de condens din conductele de biogaz
- inghetarea instrumentatiei montate in exterior
- cristalizarea sodei caustice pe tronsonul de transport rezervor-instalatie Sulfurex
- fisurarea pompei de alimentare cu apa tehnologica
- inghetarea sistemului principal de siguranta al liniei gazului (flacara)

Aceste deficiente au condus la luarea unor masuri urgente care au constat in: montarea de rezistente de incalzire si izolarea termica a conductelor, izolarea termica a containerului ce deserveste instalatia de alimentare cu apa tehnologica, inlocuirea si izolarea termica a senzorilor.

3.3. Centrala termica de cogenerare

La preluarea SEAU Glina I s-a constatat ca pentru cazanele tip SR-2000 instalate nu existau certificate de conformitate CE valabile, aceste cazane purtand ilegal sigla HOVAL si fiind instalate in conditii care incalcau prevederile PT ISCIR C9-2003, in vigoare la data elaborarii proiectului.

Remedierea aspectelor prezentate s-a concretizat printr-un amplu proiect de inlocuire a cazanelor cu echipamente performante adaptate cerintelor (instalare, punere in functiune, automatizare, documentatie).

Acumularea excesiva a apei de condens in sistem a condus la umezirea carbunelui din filtrele destinate retinerii de siloxani. Acest aspect a fost remediat prin schimbarea carbunelui ori de cate ori analizele efectuate indica necesitatea.

Pentru a raspunde obligatiilor legale de Protectia Mediului, ANB a trebuit sa realizeze cuve de retentie pentru rezervoarele de antigel, ulei proaspat si ulei uzat, respectiv pentru soda caustica.

Intrucat nu s-a tinut seama in cadrul proiectului de conditiile climatice in care instalatiile trebuie sa functioneze, in perioadele de vara (cu temperaturi foarte mari) functionarea gazmotoarelor este limitata de temperatura din incinta. In vederea remedierii acestui aspect SC Apa Nova Bucuresti SA si-a propus imbunatatirea sistemului actual prin proiectarea si instalarea unui racitor in camera gazmotoarelor.

De mentionat faptul ca in primul an de operare, in decursul iernii, din cauza problemelor cauzate de limitarea capacitatii de transport a biogazului, cazanele au functionat cu combustibil lichid (motorina) pentru mentinerea functionarii statiei de epurare.

Contractul de Concesiune si Actul Adicional 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), **CB05** (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 parametri 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 Municipality, 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 Additional nr. 9, clauza 4.4.2 nu se mai aplica; acestea se inlocuiesc cu urmatoarele:

1	<i>Modificarea concentratiilor influentului care, in comparatie cu cele proiectate initial, depasesc capacitatea 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</i>
2	<i>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</i>
3	<i>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</i>
4	<i>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</i>
5	<i>Activitatea SPI de pompare a influentului in statie poate fi suspendata in cazul in care sunt detectate poluari accidentale in amonte de statie</i>

(vi) prin **Actul Additional 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 și va avea următorul conținut:

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)	(a) 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 (b) Pentru SEAU Glina Faza II - începând cu data ce va fi prevăzută în Actul Adițional la Contractul de Concesiune în baza căruia Concedentul va încredința Concesionarului operarea și întreținerea SEAU Glina Faza II, după realizarea lucrărilor aferente Fazei II a proiectului de finalizare și reabilitare a SEAU Glina

2. Epurare parțială Pentru un debit maxim de 10 m ³ /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 și va avea următorul conținut:

NIVEL DE SERVICIU CALITATEA APEI EPURATE Pagina 2	
"Standardul (EU) Epurare Completa" (pentru SEAU Glina Faza I – pentru un debit mediu de 5m ³ /s)	
a) CBO ₅ (20°C)	Concentrația maximă la deversare de 25 mg O ₂ /l fără nitrificare
b) CCO (metoda cu dicromat de potasiu)	Concentrația maximă la deversare de 125 mg O ₂ /l
c) Total solide în suspensie	Concentrația maximă la deversare de 35 mg/l
d) Fosfor total	Concentrația medie* la deversare de 1 mg P/l
e) Azot total	Concentrația medie* la deversare de 10 mg N/l
* media concentrațiilor din perioada de monitorizare	
În mod suplimentar, Standardul European are prevederi pentru reducerile procentuale minime care trebuie realizate la stațiile de epurare. Acestea nu corespund acestui Nivel de Serviciu și prin urmare nu vor face parte din acest Nivel de Serviciu.	
MĂSURAT PRIN: Debitul se determină la intrarea în treapta biologică iar calitatea la ieșirea din treapta biologică. Măsurarea calității se va realiza prin prelevare curentă de probe. Probe mixte se vor preleva de pe amplasamente adecvate în punctele relevante ale proceselor tehnologice desfășurate în SEAU GLINA, pentru a se putea face comparații. Calitatea apei epurate va fi măsurată prin prelevare de probe cel puțin 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 puțin echivalentă, recoltate în cantități mai mici dar cu frecvență mai mare - proba compozită va fi transmisă la analiza de laborator în aceeași zi lucrătoare	

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

NIVEL DE SERVICIU CALITATEA APEI EPURATE Pagina 2 bis			
Epurare Parțială			
Pentru un debit de până la 10 m ³ /s, la un nivel maxim al încărcării la deversare conform celor de mai jos:			
Parametru	Concentrația de referință la intrarea în SEAU	Încărcarea de referință la intrarea în SEAU	Încărcarea maximă la deversarea din SEAU, după treptele primară și biologică (descărcarea în Dâmbovița)
	(mg/l)	(kg/zi)	(kg/zi)
CB05 (20°C)	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 Dâmbovița, în funcție de debit și concentrații. 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 desfășurate în SEAU Glina, pentru a se putea face comparații. Calitatea apei epurate va fi măsurată prin prelevare de probe cel puțin 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 puțin echivalentă, recoltate în cantități mai mici dar cu frecvență mai mare - proba compozită va fi transmisă la analiza de laborator în aceeași zi lucrătoare			

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

NIVEL DE SERVICIU CALITATEA APEI EPURATE Pagina 3
MONITORIZAT PRIN (Epurare Completă și Epurare Parțială) Concesionarul va ține un registru actualizat care să ofere: a) Un rezumat al tuturor testelor întreprinse (adică rezultatele), și

b) detalii complete ale “nereușitelor”.

Standarde exprimate sub formă de concentrații maxime la ieșirea din treapta biologică vor fi verificate pentru conformitate prin compararea cu rezultatele analizelor probelor individuale.

Standardele exprimate sub formă de concentrații medii la ieșirea 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 obținute la deversarea din SEAU Glina în râul Dâmbovița.

Autoritatea de Reglementare Tehnică va putea efectua audituri aleatorii ale procedurilor analizelor de laborator și înregistrărilor.

Concesionarul va putea fi solicitat să desfășoare o recoltare de probe intensivă dacă există “nereușite” într-un număr ce poate afecta conformitatea (definiția unei “nereușite” este prezentată mai jos).

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

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:
o	CBO ₅ ,
o	CCO, și
o	Suspensii solide,
nu vor exista mai mult de 25 “nereușite” pe an (adică 12 luni x 8 zile = 96 de zile), , conform regimurilor de prelevare precizate mai sus, iar nereușitele nu implică depășirea concentrațiilor maxime cu mai mult de:	
-	40% pentru CBO ₅ (adică o concentrație maximă de 35 mg/l);
-	20% pentru CCO (adică o concentrație maximă de 150 mg/l);
-	40% pentru solide în suspensie (adică o concentrație maximă de 49 mg/l).
•	pentru fiecare din parametrii de mai jos:
o	Fosfor total, și
o	Azot total,
media concentrațiilor probelor prelevate conform regimurilor de prelevare precizate mai sus, nu va depăși în nicio situație 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 Parțială este respectat dacă:
•	nu vor exista mai mult de 25 “nereușite” pe an (adică 12 luni x 8 zile = 96 de zile), conform regimurilor de prelevare precizate mai sus, iar nereușitele nu implică depășirea încărcărilor specificate în tabelul de la pagina 2bis

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

NIVEL DE SERVICIU	CALITATEA APEI EPURATE Pagina 5
EXCLUDERI PERMISE	
Se vor exclude din evaluarea Nivelului de Serviciu, atât pentru Epurarea Completă cât și pentru Epurarea Parțială, nereușitele rezultând din următoarele incidente:	
Un incident de poluare industrială care determină ca stația de epurare a apelor uzate să nu fie capabilă să lucreze eficient. Concesionarul va explica Autorității de Reglementare Tehnică de ce consideră că nereușita s-a datorat acelui incident, cu condiția ca Autoritatea de Reglementare Tehnică să considere întotdeauna valid un incident provocat de descărcări industriale care nu sunt conforme cu normele românești referitoare la descărcări industriale în sistemul de canalizare (NTPA002),	
Un accident/avarie structural(ă) la Casetă constituind un eveniment de forță majoră, astfel încât să influențeze cantitatea și calitatea apei uzate dincolo de nivelul de tratabilitate,	
O nerespectare în asigurarea energiei din sursa majoră externă a stației 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 concentrațiilor influentului care, în comparație cu cele proiectate inițial, depășesc capacitățile instalațiilor tehnologice de a îndepărta poluanții. Concesionarul trebuie să demonstreze prin rapoarte periodice (trimestriale) că operează stația astfel încât îndepărtarea poluanților este optimizată pentru a atinge capacitatea maximă a acesteia.	
Lucrări și/sau teste la SEAU Glina Faza II care afectează funcționarea și performanța 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 stația de pompare combinat cu debitul din Bazinele de Apă Pluvială.	
Activitatea stației de pompare a influentului poate fi suspendată atunci când este necesară efectuarea unor lucrări în Casetă cu avizul Autorității de Reglementare Tehnică iar acestea ar putea produce un efect	

extraordinar asupra încărcărilor de poluanți.

Activitatea stației 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, și există aprobarea ANAR.

Activitatea stației de pompare a influentului poate fi suspendată în cazul în care sunt detectate poluări accidentale în amonte de stație, ce nu au putut fi prevenite prin aplicarea Planului de măsuri prevăzut la clauza 12.3 din Actul Adițional nr.10 la Contractul de Concesiune

ÎN CAZ DE NECONFORMITATE

Concesionarul trebuie să întreprindă acțiuni imediate pentru a corecta nereușitele.

Suplimentar, va fi prezentat Autorității de Reglementare Tehnică, la solicitarea acesteia, un Plan de Îmbunătățire ce va fi implementat în 6 luni de la neconformitate.

Îmbunătățirile ulterioare se vor face, de regula, în interval de un an de la raportarea problemei.

Concesionarul are obligația să alerteze imediat Administrația Națională “Apele Române” și folosințele de apă din aval care ar putea fi afectate în cazul provocării unei poluări accidentale și va răspunde de consecințele 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 Aditiional 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 Aditiional 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- <i>calitate</i> , a formatului bazei de date si a tabelului rezumativ pentru monitorizarea si evaluarea Nivelului de Serviciu B1 - Calitatea apei epurate- <i>debit</i> ”
2013	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 13 / 14.05.2014 - Privind aprobarea Excluderilor Admisibile suplimentare de tip B1-EA14 - <i>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</i>
2014	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 41/08.12.2014 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Initiale a Nivelului de Serviciu B1 – Calitatea Apei Epurate

(3) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu B1

Monitorizarea conformitatii si evaluarea informatiilor au fost facute de AMRSP pentru perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii (ECC) si pentru perioada 01.01.2013 ÷ 31.12.2013 corespunzatoare Raportului Anual SC Apa Nova Bucuresti SA (transmis cu scrisoarea nr. 14136836/25.06.2014).

Pentru perioada corespunzatoare Raportului Anual SC Apa Nova Bucuresti SA (01.01.2013 ÷ 31.12.2013), in conformitate cu clauza 16.3 din Actul Additional 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", AMRSP a efectuat pentru **Nivelul de Serviciu B1 – Calitatea apei epurate**, evaluarea informatiilor aferente anului calendaristic 2013, s-a efectuat in cadrul perioadei de activitate 30.05.2014 ÷ 30.05.2015 aplicandu-se aceeasi procedura ca si pentru perioada de Evaluare a Conformitatii.

A. Evaluarea Initiala a Conformitatii (ECC) Nivelului de Serviciu B1 pentru perioada 01.11.2013-31.10.2014

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 Initiala a Conformitatii pentru Nivelul de Serviciu B1 –Calitatea Apei Epurate nr. 14219397/19.11.2014 sunt urmatoarele:

TABEL REZUMATIV CALITATE - IESIRE TREAPTA BIOLOGICA eB:

Iesire treapta biologica eB	Numar depasiri concentratii						
	CB05		CCO		Suspensii solide		Fosfor
	25<val<35 mg/l	>35 mg/l	125<val<150 mg/l	>150 mg/l	35<val<49 mg/l	>49 mg/l	>1 mg/l
SO	≤25		≤25		≤25		0
Numar depasiri	0	0	0	0	0	0	0
EA	0	0	0	0	0	0	0
NS realizat	da	da	da	da	da	da	da

Detalii:

Valorile concentrațiilor obținute la ieșirea din treapta biologică eB (mg/l)										
CB05		CCO		Suspensii solide		Fosfor		Azot		
min.	max.	min.	max.	min.	max.	min.	max.	medie	min.	medie
3,38	24,87	10,21	86,11	1,40	34,60	0,13	1,00	0,60	5,76	9,71

Excluderi Admisibile:

Deși rezultatele analizelor au fost conforme, s-au înregistrat mai multe cazuri încadrate în categoria excluderilor admisibile care ar fi putut afecta atingerea standardului obiectiv. Impactul acestora a fost însă foarte bine controlat, efectele nefiind resimțite asupra rezultatelor finale.

Pentru informarea AMRSP, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a sintetizat urmatoarele cazuri de Excluderi Admisibile:

Nr. crt	Codul excluderii	Motivul excluderii	Număr excluderi
1	B1 - EA5	Modificarea concentratiilor influentului care, în comparație cu cele proiectate inițial, depășesc capacitățile instalațiilor tehnologice de a îndepărta poluanții	82
2	B1 – EA14	Activități de mentenanță, lucrări și/sau teste planificate în stația de epurare care afectează funcționarea și performanța SEAU sau care determină oprirea procesului tehnologic pentru max. 8 ore	1

TABEL REZUMATIV CALITATE - EFLUENT EPURAT PARTIAL eST:

Efluent epurat parțial eST	Număr depășiri încărcare				
	CB05	CCO	Suspensii solide	Fosfor	Azot
	≤45.533 kg/zi	≤135.043 kg/zi	≤60.480 kg/zi	≤2.048 kg/zi	≤13.859 kg/zi
SO	≤25	≤25	≤25	≤25	≤25
Număr depășiri	0	0	0	0	0
EA	0	0	0	0	0
NS realizat	da	da	da	da	da

Detalii:

Valorile încărcărilor efluentului epurat parțial eST (kg/zi)											
CB05		CCO		Suspensii solide		Fosfor			Azot		
min.	max.	min.	max.	min.	max.	min.	max.	medie	min.	max.	medie
6.235	28.375	19.050	86.160	9.098	48.893	405	1.106	691	4.690	11.524	8.579

Deși valorile încărcărilor au fost conforme, s-au înregistrat mai multe cazuri încadrate în categoria excluderilor admisibile care ar fi putut afecta atingerea standardului obiectiv. Impactul acestora a fost însă foarte bine controlat, efectele nefiind resimțite asupra rezultatelor finale. Cazurile sunt aceleași cu cele prezentate mai sus.

TABEL REZUMATIV - DEBIT MEDIU EPURAT COMPLET (iB):

Debit mediu epurat complet (iB)	SO pentru debit epurat complet	NS realizat (da/nu)
mc/s	mc/s	da
5,18	≥ 4.5	

Detalii:

Debite - mc/s	min.	max.
Debit mediu zilnic epurat complet (iB)	4,36	5,61

TABEL REZUMATIV - DEBIT MEDIU EPURAT PARTIAL (iM):

Debit mediu epurat partial (iM)	SO pentru debit epurat partial	NS realizat (da/nu)
mc/s	mc/s	da
6,83	≤ 10	

Detalii:

Debite - mc/s	min.	max.
Debit mediu zilnic epurat partial (iM)	5,82	7,46

Verificari AMRSP

In cursul anului 2014, au fost efectuate verificari ale parametrilor specifici NS B1 care au cuprins:

- Vizite la SEAU Glina in cursul carora au fost furnizate informatii si explicatii privind baza de date aferenta NS B1- Calitatea apei epurate si au fost solicitate de catre reprezentantii AMRSP date privind functionarea statiei de epurare, respectiv date din *registrul de evidenta a evolutiei parametrilor de functionare a SEAU Glina Faza I*;

- Verificarea rapoartelor trimestriale de operarea, de la data inceperii perioadei de monitorizare a Nivelului de Serviciu B1, transmise de Concesionar catre AMRSP, conform cerintelor Expertului Tehnic.

Excluderi Admisibile:

S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. nu a solicitat AMRSP aprobarea unor evenimente, incidente care sa constituie motiv de Excludere Admisibila.

Deși rezultatele analizelor au fost conforme, pentru informarea AMRSP, prin Raportul privind Evaluarea Initiala a Conformitatii pentru Nivelul de Serviciu B1 - Calitatea apei epurate, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a sintetizat urmatoarele cazuri de Excluderi Admisibile, inregistrate in cursul perioadei de evaluare (impactul acestora fiind foarte bine controlat, efectele nefiind resimțite asupra rezultatelor finale):

Nr. crt	Codul excluderii	Motivul excluderii	Număr excluderi
1	B1 - EA5	Modificarea concentrațiilor influentului care, în comparație cu cele proiectate inițial, depășesc capacitățile instalațiilor tehnologice de a îndepărta poluanții	82
2	B1 - EA14	Activități de mentenanță, lucrări și/sau teste planificate în stația de epurare care afectează funcționarea și performanța SEAU sau care determină oprirea procesului tehnologic pentru max. 8 ore	1

Evaluare AMRSP

In urma verificarilor efectuate, s-au constatat urmatoarele:

CALITATEA APEI EPURATE - IESIRE TREAPTA BIOLOGICA eB:

Iesire treapta biologica eB	Numar depasiri concentratii							
	CB05		CCO		Suspensii solide		Fosfor	Azot
	25<val<35 mg/l	>35 mg/l	125<val>150 mg/l	>150 mg/l	35<val>49 mg/l	>49 mg/l	>1 mg/l	>10 mg/l
SO	≤25		≤25		≤25		0	0
Numar depasiri	0	0	0	0	0	0	0	0
EA	0	0	0	0	0	0	0	0
NS realizat	da	da	da	da	da	da	da	da

CALITATEA APEI EPURATE - EFLUENT EPURAT PARTIAL eST:

Efluent epurat partial eST	Număr depășiri încărcare				
	CB05	CCO	Suspensii solide	Fosfor	Azot
	≤45.533	≤135.043	≤60.480	≤2.048	≤13.859
	kg/zi	kg/zi	kg/zi	kg/zi	kg/zi
SO	≤25	≤25	≤25	≤25	≤25
Număr depășiri	0	0	0	0	0
EA	0	0	0	0	0
NS realizat	da	da	da	da	da

DEBIT MEDIU EPURAT COMPLET (iB):

Debit mediu epurat complet (iB)	SO pentru debit epurat complet	NS realizat (da/nu)
mc/s	mc/s	da
5,18	≥ 4.5	

DEBIT MEDIU EPURAT PARTIAL (iM):

Debit mediu epurat partial (iM)	SO pentru debit epurat partial	NS realizat (da/nu)
mc/s	mc/s	da
6,83	≤ 10	

Tinand seama de toate informatiile primite, in urma evaluarii s-a constatat ca:

-	Formatul inregistrarilor este conform Deciziei Consiliului Executiv al AMRSP nr.38/27.11.2013
-	Datele prezentate prin Raportul S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. au fost complete
-	A existat posibilitatea verificarii datelor prezentate
-	Nu s-au solicitat cereri suplimentare de informatii
-	In urma verificarilor s-a constatat corectitudinea datelor prezentate

In conformitate cu :

-	prevederile clauzelor 12.4, 17 si 48.1 din Contractul de Concesiune nr.1239/29.03.2000, incheiat intre Municipiul Bucuresti in calitate de Concedent si S.C. Apa Nova Bucuresti S.A in calitate de Concesionar, cu privire la furnizarea de servicii de alimentare cu apa si canalizare pentru Municipiul Bucuresti
-	prevederile clauzei 1.5 din Anexa A, Caiet de Sarcini, Partea a III a - Nivelele de Servicii, din Contractul de Concesiune dintre Municipiul Bucuresti si S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. cu privire la furnizarea de servicii de alimentare cu apa si canalizare pentru Municipiul Bucuresti
-	prevederile art. 17 din Actul Adicional nr. 10 /22.11.2013 la Contractul de Concesiune dintre Municipiul Bucuresti si S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. cu privire la furnizarea de servicii de alimentare cu apa si canalizare pentru Municipiul Bucuresti, aprobat prin HCGMB nr. 245 / 26.09.2013
-	prevederile art. 7, litera a), b), a art.14.2, a art. 16, litera a), b) si f) din Statutul AMRSP, aprobat prin HCGMB nr. 339/30.09.2009 si a prevederilor Actului Adicional la Statutul AMRSP aprobat prin HCGMB nr. 112 / 30.08.2012
-	prevederile Deciziei Consiliului Executiv al AMRSP nr. 38/ 27.11.2013
-	prevederile Deciziei Consiliului Executiv al AMRSP nr. 13/14.05.2014

AMRSP, prin Decizia Consiliului Executiv nr.41/08.12.2014, a decis **Certificarea Conformitatii Initiale a Nivelului de Serviciu B1 – Calitatea Apei Epurate**

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

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

Pentru perioada **01.01.2013 – 31.12.2013**, in baza informatiilor transmise de catre SC Apa Nova Bucuresti SA, prin scrisoarea nr.14126836/24.06.2014 (AMRSP nr.1110/24.06.2014) a fost verificata corespondenta incadrarii informatiilor prezentate in prevederile Contractului de Concesiune si a Actelor Aditionale.

Informatiile transmise de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. In cadrul Raportului Anual pentru anul 2013 sunt urmatoarele:

Denumire parametru	Total teste efectuate	Procent conformitate fata de Normativ (%)	Procent neconformitate fata de Normativ (%)	Depasiri ce constituie pericol pentru mediu
Consum biochimic de oxigen CBO5	30	100	0	-
Consum chimic de oxigen (CCO-Cr, metoda dicromat de potasiu)	30	96,67	3,33	-
Total solide in suspensiu	30	93,33	6,67	-
Fosfor total (P total)	30	100	0	-
Azot amoniacal	30	93,33	6,67	-
Temperatura	30	100	0	-

Pentru perioada 01.01.2013- 31.12.2013, conform raportului tehnic:

Tabel rezumativ concentratii pentru iesire treapta biologica

Denumire parametru	Standard Obiectiv SO	Numar depasiri	Excluderi Admisibile	NS realizat
Consum biochimic de oxigen CBO5	25 mg/l	0	0	DA
Consum chimic de oxigen (CCO-Cr, metoda dicromat de potasiu)	25 mg/l	0	0	DA
Suspensii solide	25 mg/l	0	0	DA
Fosfor	0	0	0	DA
Azot	0	1	3	DA

Tabel rezumativ incarcari – numar depasiri incarcare

Denumire parametru	Efluent epurat partial	Numar depasiri	Excluderi Admisibile	NS realizat
Consum biochimic de oxigen CBO5	45.533 kg/zi	0	0	DA
Consum chimic de oxigen (CCO-Cr, metoda dicromat de potasiu)	135.043 kg/zi	0	0	DA
Suspensii solide	60.480 kg/zi	0	0	DA
Fosfor	2.048 kg/zi	0	0	DA
Azot	13.859 kg/zi	0	0	DA

Tabel rezumativ debit – epurare partiala

Debit mediu epurat partial (mc/s)	Standard Obiectiv pentru debit epurat partial (mc/s)	NS realizat DA/NU
6,85	< 10	DA

Tabel rezumativ debit – epurare completa

Debit mediu epurat complet (mc/s)	Standard Obiectiv pentru debit epurat complet (mc/s)	NS realizat DA/NU
5,17	< 4,5	DA

Verificari AMRSP

In cursul lunii aprilie 2013, a avut loc o intalnire intre reprezentantii AMRSP si S.C.Apa Nova Bucuresti S.A, in vederea analizei Excluderilor suplimentare propuse de Concesionar. Cu aceasta ocazie s-a convenit ca dupa o perioada de functionare relevanta a SEAU Glina, S.C.Apa Nova Bucuresti S.A sa prezinte un raport tehnic privind regimul optim de functionare a Statiei de Epurare, precum si evenimentele care pot influenta negativ performantele SEAU.

In raportul privind filozofia optima de operare a SEAU s-au prezentat obiectivele realizate in anul 2013, pentru cresterea capacitatii de epurare a treptei mecanice prin operarea ca decantoare primare a doua bazine de ape pluviale, ceea ce s-a realizat in septembrie 2013. In cursul anului 2013 pe baza prelucrarii statistice a datelor privind debitele de ape uzate pe timp sec. In functie de variatia orara a debitelor s-a stabilit ca SEAU Glina sa functioneze astfel:

-	<i>preluarea integrala a debitului pe timp sec</i>
-	<i>variati debitelui in treapta biologica sa fie cat mai redusa pentru a permite o buna eficienta a procesului biologic</i>
-	<i>cele doua bazine de ape pluviale sa functioneze ca decantoare primare suplimentare</i>

Modul de operare a SEAU pe timp umed va fi urmatorul:

-	<i>monitorizarea nivelurilor in Caseta, a pluviografelor din oras</i>
-	<i>statia de pompare va ramane in functionare auto, urmand ca numarul de grupuri de pompare sa se reduca in functie de gradul de crestere al transportului de solid</i>
-	<i>debitul preluat de bazinele de ape pluviale se reduce treptat pana la oprirea completa in functie de gradul de crestere al transportului de solid</i>

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

In perioada de evaluare au fost efectuate vizite la SEAU Glina, S.C.Apa Nova Bucuresti S.A. furnizand informatii privind baza de date aferenta NS B1- Calitatea Apei Epurate .

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.

Excluderi Admisibile:

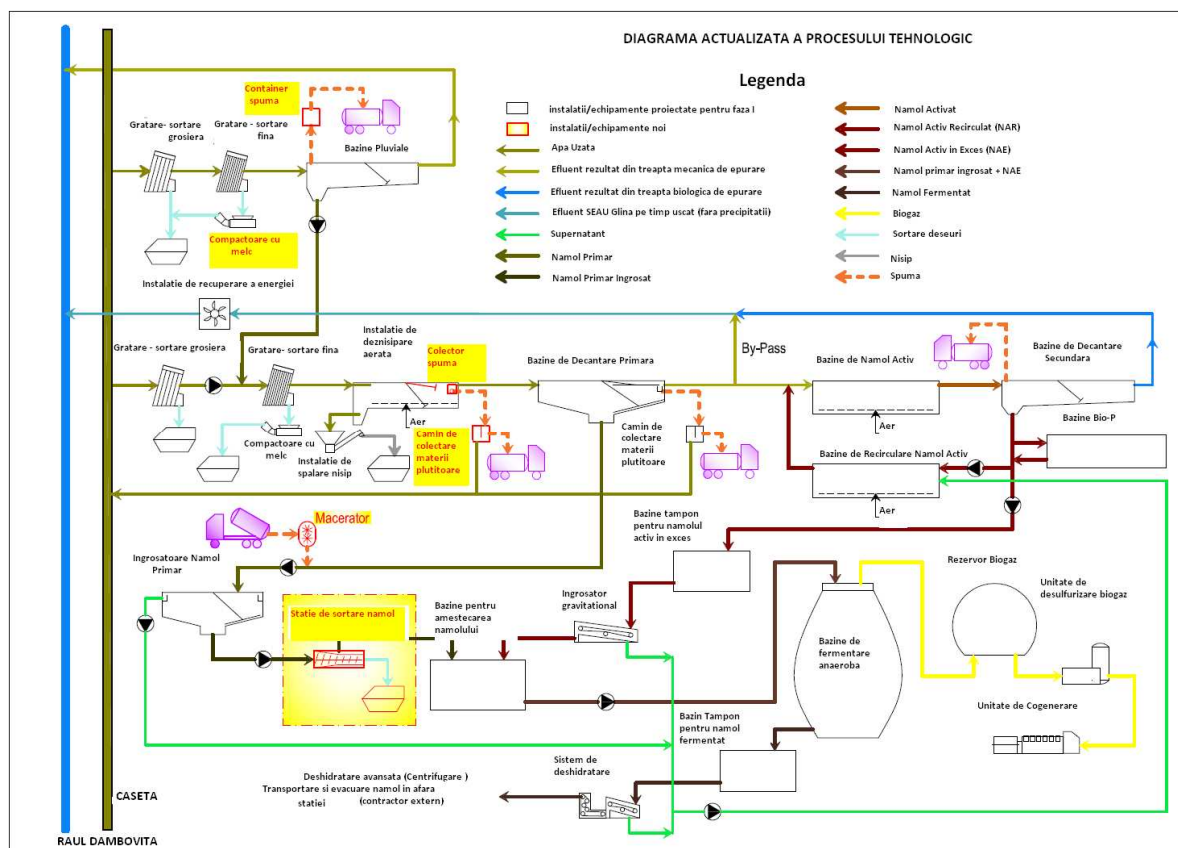
Pe parcursul anului 2013 S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. s-au inregistrat 3 excluderi admisibile - B1-EA5 "Modificarea concentratiilor influentului", care in comparatie cu cele proiectate initial, depasesc capacitatiile instalatiilor tehnologice de a indeparta poluantii.

Evaluare AMRSP

Exploatarea statiei in perioada de referinta s-a facut in concordanta cu obiectivele stabilite prin Nivelul de Serviciu B1, pe baza recomandarii Comisiei de Experti si a filosofiei optime de operare stabilita. 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.

Pe parcursul anului 2013, prin Laboratorul de analize al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. s-a urmarit 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 Municipality valabile la Data Licitatiei. "Gospodarie" - orice cladire de orice fel, indiferent de folosinta pentru care se face racordarea la reseaua de canalizare, care exista si este reprezentata pe hartile oficiale ale Municipality 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. $NSB2 = \frac{\text{Lungimea totala a strazilor care realiz. conf. la sf. anului}}{\text{Lungimea totala a strazilor la data licitatiei - L totala EA}} \times 100$
Termen limita de conformitate	Termenul Limita de Conformitate este anul 10 de concesiune (17.11.2010). Datorita aparitiei Evenimentului de Forta Majora, constand in incalcarea de catre RADET a angajamentelor contractuale fata de concesionar, Termenul Limita de Conformitate a fost decalat cu Perioada Serviciilor Pierdute (593 zile incepand de la data de 17.11.2010) pana la data de 30.06.2012. In conformitate cu prevederile Contractului de Concesiune, 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 Adicional 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 gospodariile existente pe acea strada, sau - strazi nepavate.
Nivel Standard Obiectiv (NSO)	100% din strazile existente la Data Licitatiei vor avea conducte de canalizare de capacitate adecvata.

II. MONITORIZAREA SI EVALUAREA NIVELULUI DE SERVICIU B2

(1) Nivel Standard de Baza:

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

III. Monitorizarea si Evaluarea Programelor BUCUR si LUCRARI SUPLIMENTARE

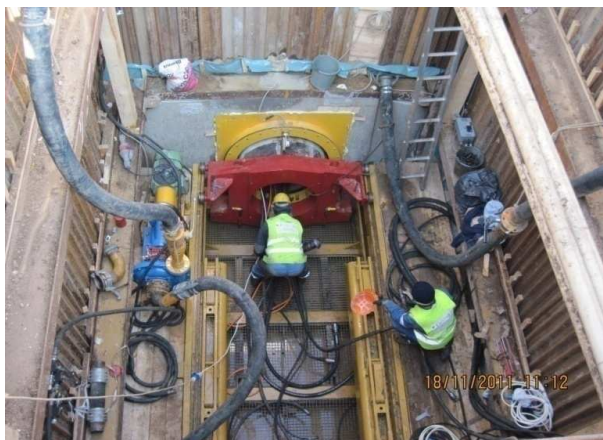
(a) Programul Bucur - Extindere de retele de alimentare cu apa si de canalizare

Ca si in anii anteriori, in anul 2014, elaborarea listei anuale de lucrari de extindere ale retelelor de canalizare realizate in cadrul **Programului Bucur**, a fost stabilita de Concedent impreuna cu Concesionarul, prin reprezentantii acestora numiti in Comitetul de Coordonare al Programului Bucur, in care AMRSP este reprezentat.

Pana in prezent (anii 1-4 ai programului), in cadrul Programului BUCUR au fost realizati **46 km** retele in sistemul public de canalizare.

Se estimeaza ca pana in prezent, prin realizarea acestor extinderi de retele publice de canalizare, s-a asigurat accesul **direct** la sistemul public de canalizare a **9.700 locuitori**, precum si posibilitatea racordarii altor zone a caror infrastructura a fost realizata de catre PMB, PS sau terti (**7100 locuitori**).

De asemenea se afla in derulare, in diferite stadii, lucrari de extinderi de retele publice de canalizare pe o lungime de aprox. **46 km**.



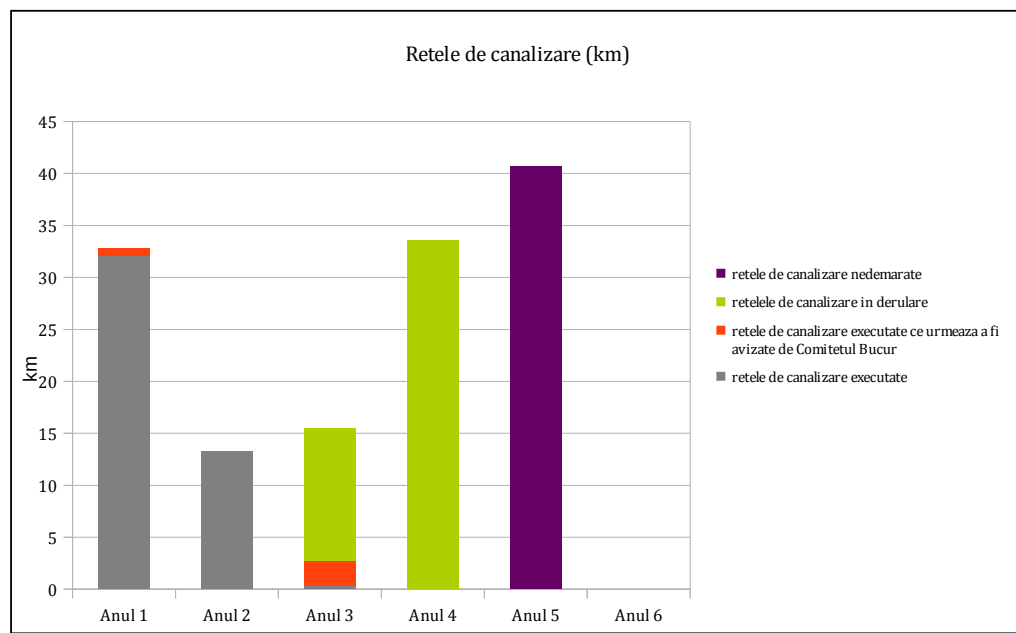
Extindere retea de canalizare prin metoda Pipe-jacking – 5 km
Soseaua Alexandriei



Extindere retea de canalizare cu sub - traversare apeducte prin metoda Pipe-jacking – 3,2 km
Strada Dantelei

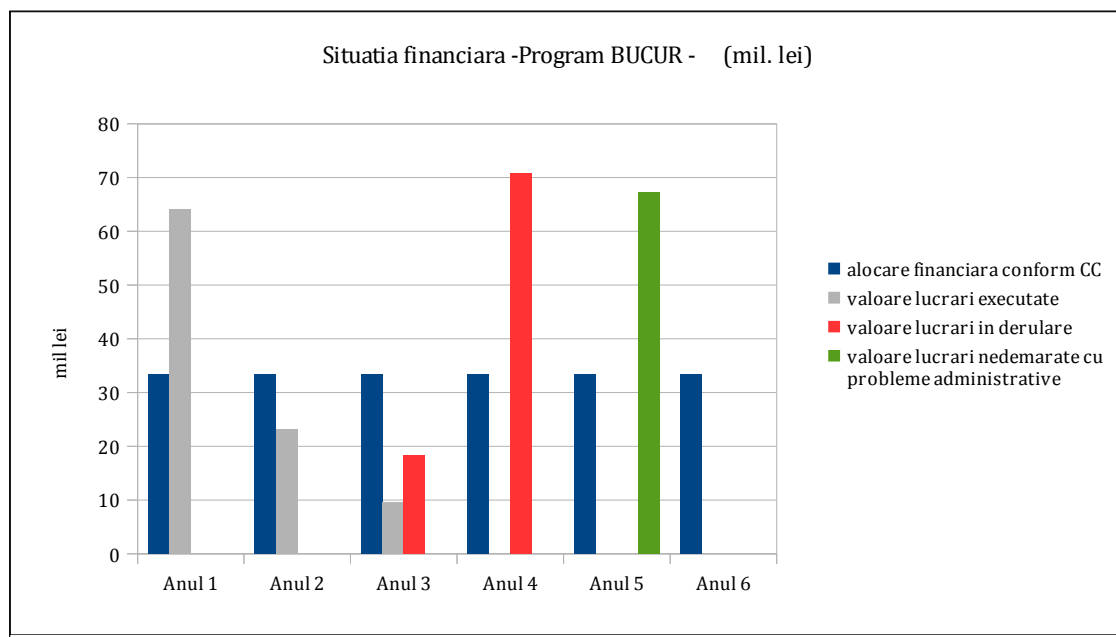
Indicatori tehnici – retele de canalizare – februarie 2015

Indicatori tehnici -retele canalizare (km)	Anul 1 (2011-2012)	Anul 2 (2012-2013)	Anul 3 (2013-2014)	Anul 4 (2014-2015)	Anul 5 (2015-2016)	Anul 6 (2016-2017)	Total
Retele de canalizare executate	32,13	13,23	0,31	-	-	-	45,67
Retele de canalizare executate ce urmeaza a fi avizate	0,69	-	2,41	-	-	-	3,10
Retele de canalizare in derulare	-	-	12,73	33,55	-	-	46,28
Retele de canalizare nedemarate	-	-	-	-	40,67	-	40,67
Total	32,82	13,23	15,45	33,55	40,67	-	135,72



Indicatori financiari - Programul Bucur - extinderi retele de alimentare cu apa si de canalizare - februarie 2015

Anul	Alocare financiara conform CC (lei)	Lucrari finalizate (lei)	Lucrari in derulare (lei)	Lucrari nedemarate din cauze administrative (lei)
Anul 1 (2011-2012)	33.333.333	64.112.442	-	-
Anul 2 (2012-2013)	33.333.333	23.135.538	-	-
Anul 3 (2013-2014)	33.333.333	9.496.408	18.298.100	-
Anul 4 (2014-2015)	33.333.333	-	70.852.884	-
Anul 5 (2015-2016)	33.333.333	-	-	67.271.898
Anul 6 (2016-2017)	33.333.333	-	-	-
Total	199.999.998	96.744.388	89.150.984	67.271.898



Probleme intampinate in derularea Programului Bucur

- **aspecte administrative** – strazi localizate pe proprietate privata sau incerta, strazi inchise sau blocate de rezidenti, intarzierea elaborarii planurilor urbanistice zonale – toate aceste probleme administrative au dus la reprogramarea/suspendarea unor lucrari de investitii in reseaua de alimentare cu apa sau la intrazieri in obtinerea autorizatiilor necesare pentru construire

- **caracteristici tehnice** – prezenta de-a lungul unor strazi a apeductelor, cai ferate, conducte de petrol, etc - aceste aspecte au implicat solicitari suplimentare din partea legislatiei (zone de protectie sanitara, dezafectarea conductelor de petrol, etc), ceea ce a condus la solutii tehnice complexe, mai scumpe si a caror implementare a durat mai mult. Unele dintre lucrari au fost reprogramate sau chiar anulate.

- **executarea de lucrari pe strazi modernizate de autoritatile locale (in garantie)** – pe aceste strazi a fost necesara obligatia de a reface pavajul cu societatile care erau responsabile de asigurarea garantiei, rezultand un cost mai ridicat al lucrarilor.

(b) Programul Lucrari suplimentare

In aplicarea Actului Aditional nr. 8/2011 la Contractul de Concesiune, aprobat prin HCGMB nr. 122/2011, Concesionarul S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. trebuie, de asemenea, sa compenseze Concedentul cu "**Lucrari suplimentare**" in valoare de **6,7 milioane euro (aprox. 30.150.000 lei)** 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. Lucrarile suplimentare sunt stabilite de Concedent si Concesionar in cadrul Comitetului de Coordonare al Programului Bucur, in care AMRSP este reprezentat.



Reabilitarea rețelilor de alimentare cu apă și canalizare – 2 km
Centrul Istoric

Indicatori tehnici – februarie 2015

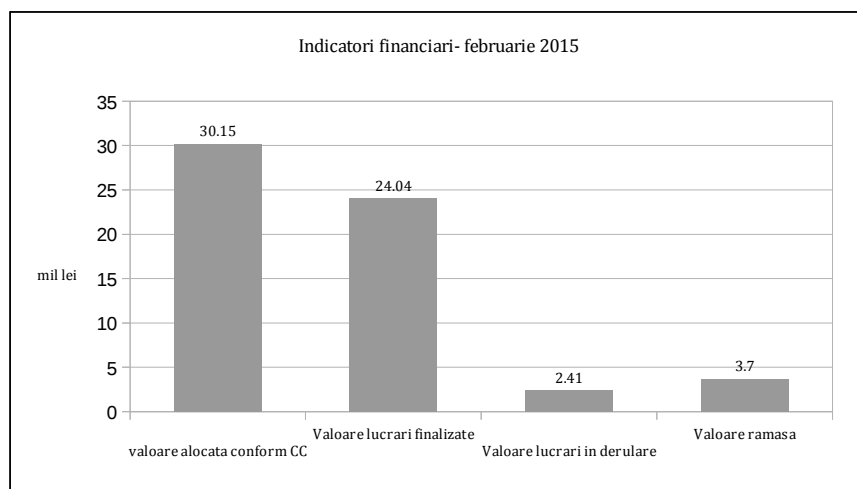
Principalele lucrări executate:

- **Centrul Istoric** - lucrări de reabilitare ale rețelilor publice de alimentare cu apă și de canalizare pe 10 străzi (Stavropoleos, Soarelui, Covaci, Gabroveni, Sepcari, Caldărari, Postei, Selari, Pasaj Francez, Nicolae Tonitza) – **2 km**
- **Artera Buzesti -Berzei** - extinderea rețelei de alimentare cu apă – **2 km**
- **Zona Laminorului** – reamplasare artera apă,
- **Zona Bucuresti – Magurele** – refacere sistem rutier și canal pluvial – **1 km**,
- **Zona Petricani** – refacere sistem rutier -**10,5 km** și canal pluvial - **21 km**,
- **întregiri bransamente/racorduri pe rețele existente**,
- **Studiul de Fezabilitate** – pentru dezvoltarea sistemului de alimentare cu apă și canalizare în zona de nord a Bucureștiului.

Indicatori financiari – februarie 2015

Până în prezent situația lucrărilor realizate în cadrul acestui program este următoarea:

	Mii lei
Valoarea totală conform Contractului de Concesiune	30.150
Valoarea investițiilor executate până în prezent	24.041
Valoarea investițiilor aflate în derulare	2.405
Valoarea rămasă	3.704



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	<i>Primul Termen Limita de Conformitate este anul 2 de concesiune (17.11.2002) conform Contractului de Concesiune, partea a III-a Nivele de Servicii.</i> 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 termenele limita de la Evaluarea Initiala In conformitate cu clauza 18, din Actul Aditonal 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; - Supraincercarea 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 – 2014)

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: - <i>Completarea Registrului R3 cu numele persoanei care reclama problema;</i> - <i>Completarea Registrului R3 cu numele persoanei care efectueaza inregistrarea;</i> - <i>Completarea rubricilor privind excluderile acceptabile;</i> - <i>Punerea la Dispozitia ARBAC a Planului Operativ Anual de Curatare a Gurilor de Scurgere, in vederea confruntarii acestuia cu cazurile de autosesizare;</i> - <i>Baza de date referitoare la indicatorul B3 pe suport informatic.</i>
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%;
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%; De asemenea, ANB S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. 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%.
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% .
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% .
2014	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 44/23.12.2014 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: 97,89 % 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

Atat pentru perioada de evaluare a continuarii conformitatii (**06.12.2013 – 05.12.2014**), cat si pentru perioada aferenta anului **2013**, pentru care S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a prezentat **Raportul** (in conformitate cu clauza 16.3 din Actul Additional nr. 10 la Contractul de Concesiune, aprobat prin HCGMB nr. 245/26.09.2013), 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. 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 06.12.2013- 05.12.2014

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. 14239010/17.12.2014, *Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B.3 – Timpul intre notificarea infundarii unei guri de scurgere si golirea acesteia*, impreuna cu baza de date in format electronic aferenta indicatorului si perioadei de evaluare.

Pentru Evaluarea Continuarii Conformitatii au fost luate in calcul toate notificarile confirmate privind infundarea gurilor de scurgere, inregistrate in perioada **02.12.2013 – 01.12.2014** si tratate in Perioada de Evaluare Continua a Conformitatii **06.12.2013 - 05.12. 2014**.

Astfel, in aceasta perioada, au fost inregistrate un numar de **2962** notificari de guri de scurgere infundate, din care **687** de notificari nu s-au confirmat la constatare, astfel incat au fost excluse din calculul conformitatii.

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

- **97,89% cazuri** de infundari guri de scurgere rezolvate in **24 ore** fata de **75%** cat prevede Standardul Obiectiv;
- **100% cazuri** de infundari guri de scurgere rezolvate in **96 ore** fata de **98%** cat prevede Standardul Obiectiv .

Verificari AMRSP

In lunile februarie, martie si septembrie 2014 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 17.12.2014,

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 constatare in teren
-	data rezolvarii

In perioada de evaluare, a fost inregistrat un numar total de **2962 notificari** de infundari guri de scurgere, din care **687 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 notificările multiple ale aceluasi caz, asa cum s-a stabilit prin art. 2 al Deciziei Consiliului Executiv al ARBAC nr. 28/2006.

Durata de rezolvare a notificarilor de infundare a unei guri de scurgere si golirea acesteia a fost calculata intre data/ora inregistrarii notificarilor si data/ora instalarii unui aranjament alternativ (vidanjare).

Verificand Fisele de interventie aferente cazurilor neconfirmate ca infundare gura de scurgere, s-a constatat ca, in general, aceste notificari sunt cazuri de acoperirea gurilor de scurgere cu gunoai si pungi de plastic, nefiind necesara interventia vidanjelor ci numai degajarea lor.

Datele se prezinta astfel:

Cazuri de infundari guri de scurgere	Notificari	Multiple	Cazuri
Total, din care:	3164	202	2962
- confirmate	2402	127	2275
- neconfirmate	762	75	687

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
-	Supraincercarea 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 (06.12.2013-05.12.2014), 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 Continuării Conformității Nivelului de Serviciu B.3 – Timpul între notificarea infundării unei guri de scurgere și golirea acesteia, valorile realizate fiind:

Total cazuri de infundari guri de scurgere notificate	Excluderi Admisibile (EA)	Timpul de rezolvare	NS realizat		NSO	Neconf. cu NSO
Numeric	Numeric	ore	Numeric	%	%	%
1	2	3	4	5	6	7
2275	0	≤ 24 ore	2227	97,89	75	-
		≤ 96 ore	2275	100	98	-
		> 96 ore	0	0	2	-

Rezultatul evaluarii Nivelului de Serviciu B 3, tinand seama de verificarile efectuate de AMRSP, este urmatorul:

$$\text{- cazuri de infundari guri de scurgere notificate si rezolvate in } \leq 24 \text{ ore : NS B3} = \frac{2227}{2275 - 0} \times 100\% = 97.89\%$$

(Standard Obiectiv 75%)

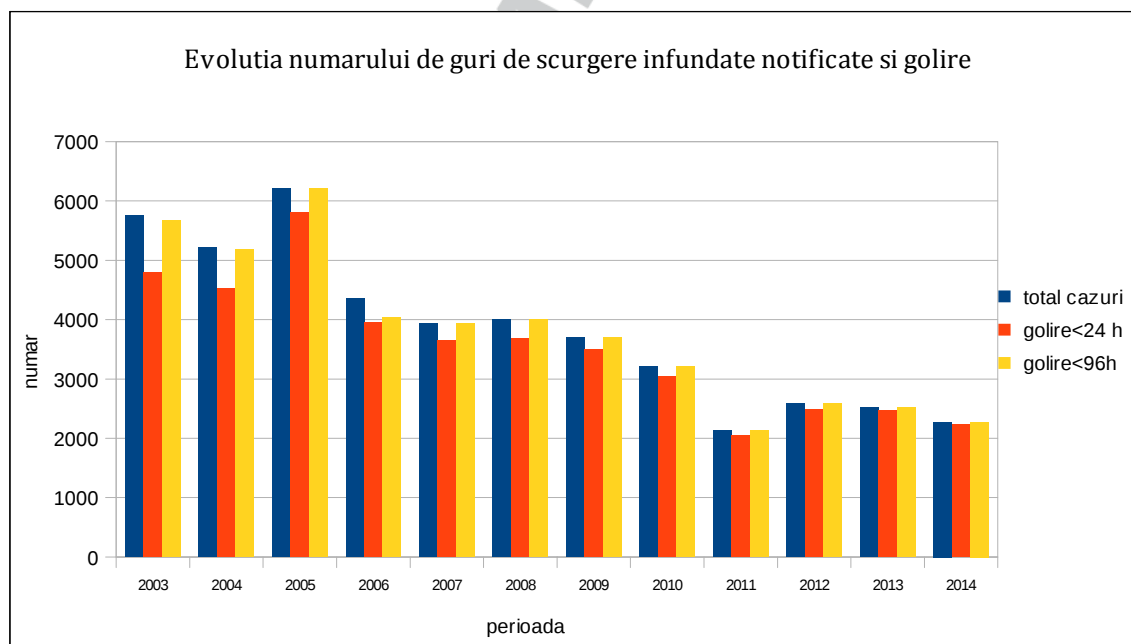
$$\text{- cazuri de infundari guri de scurgere notificate si rezolvate in } \leq 96 \text{ ore : NS B3} = \frac{2275}{2275 - 0} \times 100\% = 100\%$$

(Standard Obiectiv :98%)

Avand in vedere verificarile si calculele efectuate, Consiliul Executiv al AMRSP a aprobat, prin **Decizia nr. 44/23.12.2014**, Certificarea Continuarii Conformitatii Nivelul de Serviciu B3 - Timpul dintre notificarea infundarii unei guri de scurgere si golirea acesteia.

Evolutia numarului de guri de scurgere infundate notificate si golire

Perioada	Nr. total cazuri	Nr. guri scurgere golite < 24 h	Nr. guri scurgere golite < 96 h
2003	5754	4795	5676
2004	5214	4524	5189
2005	6211	5802	6210
2006	4352	3954	4041
2007	3935	3647	3935
2008	4006	3689	4006
2009	3702	3503	3702
2010	3202	3048	3201
2011	2126	2055	2126
2012	2591	2480	2591
2013	2509	2463	2509
2014	2275	2227	2275



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

Avand in vedere clauza 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 Concendent, in maxim 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 intre notificarea infundarii unei guri de scurgere si golirea acesteia**, nu a putut fi facuta la data intocmirii raportului Anual AMRSP din 2014 din lipsa informatiilor.

Prin scrisoarea nr. 14126836/24.06.2014, S.C.Apa Nova Bucuresti S.A. A transmis Raportul Anual pentru anul 2013.

Pentru perioada **01.01.2013 – 31.12.2013**, in baza informatiilor transmise de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., a fost verificata corespondenta incadrarii informatiilor prezentate in reglementarile emise de Autoritatea de Reglementare Tehnica a Concesiunii:

- *Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 21/4.08.2003 – privind aprobarea formatului inregistrarii 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 fost verificate urmand procedura care se aplica si pentru perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii(ECC).

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

Informatiile transmise de S.C.Apa Nova Bucuresti S.A. In cadrul Raportului Anual pentru anul 2013 sunt urmatoarele:

Numarul total de cazuri de infundari guri de scurgere notificate	2444
Numarul total de cazuri rezolvate ≤ 24 ore	2399
Numarul total de cazuri rezolvate ≤ 96 ore	2444
Numarul total de cazuri rezolvate > 96 ore	0

Verificari AMRSP

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

In aceasta perioada s-au inregistrat un numar de 2444 de cazuri de infundari guri de scurgere care au fost rezolvate prin golirea acestora, in perioadele de timp specificate in Contractul de Concesiune si care sunt prezentate un tabelul rezumativ de mai jos :

Total cazuri de infundari guri de scurgere notificate	Excluderi Admisibile (EA)	Timpul de rezolvare	NS realizat	
Numeric	Numeric	ore	Numeric	%
1	2	3	4	5
2444	0	≤ 24 ore	2399	98,16
		≤ 96 ore	2444	100
		> 96 ore	0	0

Verificand cazurile neconfirmate ca si guri de scurgere infundate s-a constatat ca 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-a verificat, prin sondaj, in baza de date corespunzatoare cazurilor notificate ca infundari de guri de scurgere, neinregistrandu-se anomalii in inregistrările facute.

Excluderi Admisibile

Pe parcursul anului 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 Admisibile.

Evaluare AMRSP

Rezultatele evaluarii Nivelului de Serviciu B3 – Timpul dintre notificarea infundarii unei guri de scurgere si golirea acesteia,tinand cont de verificarile efectuate sunt urmatoarele:

$$\text{- cazuri de infundari guri de scurgere notificate si rezolvate in } < 24\text{h : NS B3} = \frac{2399}{2444-0} \times 100 = 98,16 \%$$

(Standard Obiectiv 75%)

- cazuri de infundari guri de scurgere notificate si rezolvate in < 96h : NS B3= $\frac{2444}{2444-0} \times 100 = 100 \%$

(Standard Obiectiv 98%)

si arata faptul ca si pentru perioada de 12 luni (01.01.2013-31.12.2013) diferita de cea de la Evaluarea Continuarii Conformitatii, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. si-a indeplinit obligatiile contractuale pentru Nivelul de Serviciu B3 - Timpul intre notificarea infundarii unei guri de scurgere si golirea acesteia.

AMRSP

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: <i>anul 5 de concesiune (17.11.2005)</i> 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 Additional nr.10 la Contractul de Concesiune, aprobat prin HCGMB 245/2013, „<i>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:</i> 18.1. <i>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.”</i> 18.2. <i>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</i>
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 Admisibile	Contractul de Concesiune nu prevede Excluderi Admisibile pentru NS B4.1 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 – 2014)

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% .
2014	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 28 / 06.11.2014 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 : 50,17 % din incidente, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 30%; - in ≤ 7 zile de la raportare : 82,69 % 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

Atat pentru perioada de evaluare a continuarii conformitatii (**29.09.2013 - 28.09.2014**), cat si pentru perioada aferenta anului **2013**, pentru care S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a prezentat **Raportul** (in conformitate cu clauza 16.3 din Actul Additional nr. 10 la Contractul de Concesiune, aprobat prin HCGMB nr. 245/26.09.2013), 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 inregistrarii 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 29.09.2013 – 28.09.2014

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. 14198430/17.10.2014, *Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.1 – 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 **29.08.2013 – 28.08.2014** si tratate in Perioada de Evaluare Continua a Conformitatii **29.09.2013 - 28.09.2014**.

In Raportul de Evaluare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.1, in perioada de evaluare au fost inregistrate un numar de **572 cazuri** de prabusiri canal colector.

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

cazuri tratate si rezolvate ≤ 2 zile	287 cazuri
cazuri tratate si rezolvate ≤ 4 zile	381 cazuri
cazuri tratate si rezolvate ≤ 7 zile	473 cazuri
cazuri tratate si rezolvate ≤ 14 zile	534 cazuri
cazuri tratate si rezolvate ≤ 30 zile	572 cazuri

Peste intervalul de 30 de zile nu s-a inregistrat nici 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 AMRSP

In lunile septembrie 2013, februarie 2014 si martie 2014, 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 17.10.2014, 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 perioada de evaluare, a fost inregistrat un numar total de **1117 notificari** de prabusiri pe canal colector, din care 327 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 notificările multiple ale aceluiași caz, așa cum s-a stabilit prin art.2 al Deciziei Consiliului Executiv al ARBAC nr.28/2006.

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.

Verificand Fisele de interventie aferente cazurilor neconfirmate ca prabusiri de canal colector, s-a constatat ca, in general, aceste notificari sunt cazuri de tasare carosabil care nu afecteaza canalizarea, curatari camine de inspectie si infundare de canal colector. Cazurile de infundare au fost transferate in baza de date aferenta NS B 4.2 , tratate si rezolvate ca infundare de canal colector .

Datele se prezinta astfel:

Cazuri de prabusiri de canal colector	Notificari	Multiple	Cazuri
Total, din care:	1117	230	887
- confirmate	790	218	572
- neconfirmate	327	12	315

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	%	%	%
1	2	3	4	5	6	7
572	0	≤ 2 zile	287	50,17	30	-
		≤ 4 zile	381			
		≤ 7 zile	473	82,69	75	-
		≤ 14 zile	531			
		≤ 30 zile	572	100	100	-
		> 30 zile	0	0	0	-

Rezultatul evaluarii Nivelului de Serviciu B4.1, tinand seama de verificarile efectuate de AMRSP, este urmatorul:

- cazuri de prabusiri de canal colector rezolvate in ≤ 2 zile : $NS\ B4.1 = \frac{287}{572 - 0} \times 100\% = 50.17\%$
(Standard Obiectiv : 30%)
- cazuri de prabusiri de canal colector rezolvate in ≤ 7 zile : $NS\ B4.1 = \frac{473}{572 - 0} \times 100\% = 82,69\%$
(Standard Obiectiv : 75%)
- cazuri de prabusiri de canal colector rezolvate in ≤ 30 zile : $NS\ B4.1 = \frac{572}{572 - 0} \times 100\% = 100\%$
(Standard Obiectiv : 100%)

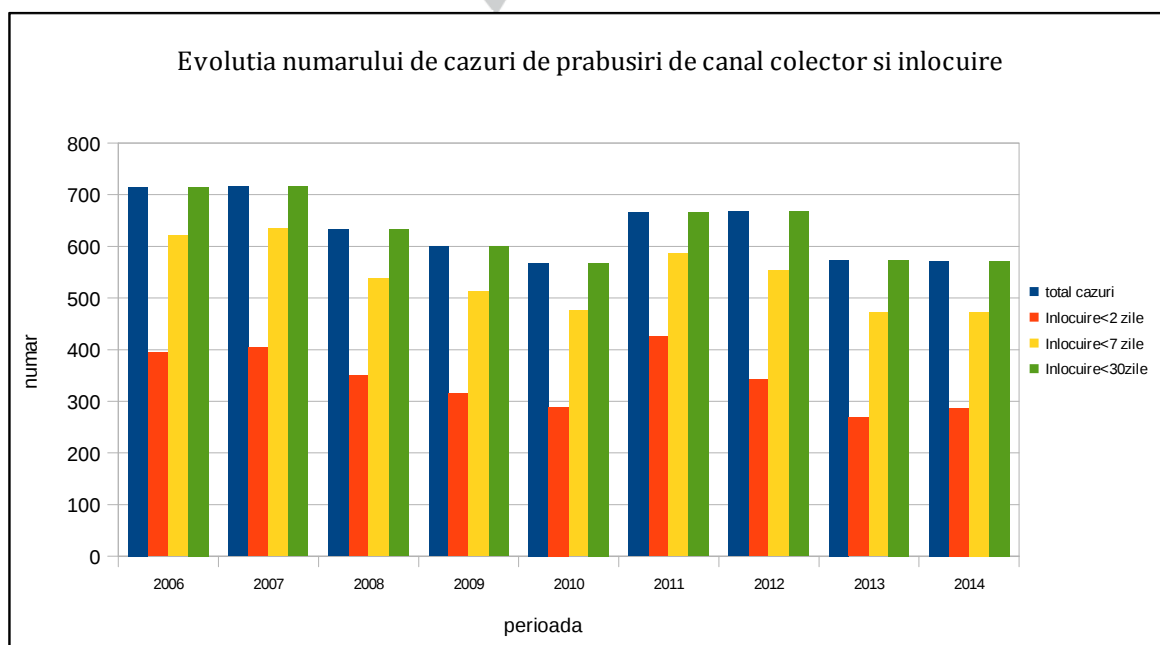
Concluzii evaluare

-	Formatul inregistrarilor este conform Deciziei Consiliului Executiv al ARBAC nr. 21/04.08.2003
-	Datele prezentate prin Raportul S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. au fost complete
-	A existat posibilitatea de verificare a datelor prezentate
-	Nu s-au solicitat cereri suplimentare de informatii
-	In urma verificarilor s-a constatat corectitudinea datelor prezenta

Avand in vedere verificarile si calculele efectuate, Consiliul Executiv al AMRSP a aprobat, prin **Decizia nr. 28/06.11.2014**, Certificarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.1 - Timpul dintre notificarea unei prabusiri de canal colector si inlocuirea conductei.

Evolutia numarului de cazuri de prabusiri de canal colector si inlocuire

Perioada	Nr. total cazuri	Inlocuire < 2 zile	Inlocuire < 7 zile	Inlocuire < 30 zile
2006	715	395	621	715
2007	716	405	635	716
2008	632	350	538	632
2009	600	315	513	600
2010	568	289	475	568
2011	666	425	586	666
2012	668	342	553	668
2013	574	269	472	574
2014	572	287	473	572



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

Avand in vedere clauza din Actul Adicional 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 Concendent, in maxim 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**, nu a putut fi facuta la data intocmirii raportului Anual AMRSP din 2014 din lipsa informatiilor.

Prin scrisoarea nr. 14126836/24.06.2014, S.C.Apa Nova Bucuresti S.A. A transmis Raportul Anual pentru anul 2013.

Pentru perioada **01.01.2013-31.12.2013**, in baza informatiilor transmise de catre S.C.Apa Nova Bucuresti S.A. , a fost verificata corespondenta incadrarii informatiilor prezentate in reglementarile emise de Autoritatea de Reglementare Tehnica a Concesiunii:

- Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 21/4.08.2003 – privind aprobarea formatului inregistrarii 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 fost verificate urmand procedura care se aplica si pentru perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii (ECC).

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

Informatiile transmise de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. In cadrul Raportului Anual pentru anul 2013 sunt urmatoarele:

Numarul total de cazuri de prabusiri de canal colector notificate	591
Numar total de cazuri rezolvate ≤ 2 zile	274
Numar total de cazuri rezolvate ≤ 4 zile	380
Numar total de cazuri rezolvate ≤ 7 zile	495
Numar total de cazuri rezolvate ≤ 14 zile	543
Numar total de cazuri rezolvate ≤ 30 zile	591
Numar total de cazuri rezolvate in mai mult de 30 zile	543

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 AMRSP

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

In aceasta perioada s-au inregistrat un numar de **591 de cazuri** de prabusiri de canal colector care au fost rezolvate prin inlocuirea conductei in perioadele de timp specificate in Contractul de Concesiune si care sunt prezentate un tabel rezumativ de mai jos :

Total cazuri de prabusiri de canal colector notificate	Excluderi Admisibile (EA)	Timpul de rezolvare	NS realizat	
Numeric	Numeric		Numeric	%
1	2	3	4	5
591	0	≤ 2 zile	274	46,36
		≤ 4 zile	380	
		≤ 7 zile	495	83,76
		≤ 14 zile	543	
		≤ 30 zile	591	100

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

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 anului 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

Rezultatul evaluarii Nivelului de Serviciu NS B4.1, tinand seama de verificarile efectuate de AMRSP este urmatorul:

- cazuri de prabusiri de canal colector rezolvate in ≤ 2 zile : $NS\ B4.1 = \frac{274}{591-0} \times 100\% = 46,36\%$
(Standard Obiectiv : 30%)
- cazuri de prabusiri de canal colector rezolvate in ≤ 7 zile : $NS\ B4.1 = \frac{495}{591-0} \times 100\% = 83,76\%$
(Standard Obiectiv : 75%)
- cazuri de prabusiri de canal colector rezolvate in ≤ 30 zile : $NS\ B4.1 = \frac{591}{591-0} \times 100\% = 100\%$
(Standard Obiectiv : 100%)

si arata faptul ca si pentru perioada de 12 luni (01.01.2013-31.12.2013) diferita de cea de la Evaluarea Continuarii Conformitatii, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. si-a indeplinit obligatiile contractuale pentru Nivelul de Serviciu B4.1 - Timpul dintre notificarea unei prabusiri de canal colector si inlocuirea conductei.

AMRSP

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: <i>anul 5 de concesiune (17.11.2005)</i> 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 Adicional 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 – 2014)

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%
2014	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 29 /06.11.2014 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: 96,25% 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

Atat pentru perioada de evaluare a continuarii conformitatii (**28.09.2013-27.09.2014**), cat si pentru perioada aferenta anului **2013**, pentru care S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a prezentat **Raportul** (in conformitate cu clauza 16.3 din Actul Additional nr. 10 la Contractul de Concesiune, aprobat prin HCGMB nr. 245/26.09.2013), 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 inregistrarii 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 28.09.2013-27.09.2014

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. 14198430 /17.10.2014, *Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.2 – 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 Nivelului de Serviciu B4.2 – *Timpul dintre notificarea unei infundari de canal colector si curatarea infundarii* au fost luate in calcul toate notificările confirmate privind infundările de canal colector, inregistrate in perioada **26.09.2013 – 25.09.2014** si tratate in Perioada de Evaluare Continua a Conformitatii **28.09.2013 - 27.09.2014**.

In perioada de evaluare au fost inregistrate un numar de **14091 notificari** de infundari canal colector, din care **2891 notificari** nu s-au confirmat la constatare, astfel incat nu au fost luate in calculul conformitatii.

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:

notificari de infundari de canal colector/racord la canal rezolvate in 24 de ore fata de 75% cat prevede Standardul Obiectiv	96,25%
notificari de infundari de canal colector/racord la canal rezolvate in 48 de ore fata de 100% cat prevede Standardul Obiectiv	100%

Verificari 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 lunile februarie 2014, martie 2014 si septembrie 2014, 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 17.10.2014 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 inregistrarii din urmatoarele coloane ale bazei de date:

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

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

-	adresa gresita
-	avarie interioara, reseaua de canalizare functioneaza normal
-	busonat pentru neplata
-	strada necanalizata
-	canalizare clandestina
-	apa de la galeria RADET
-	curatat CI
-	canal nepreluat de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A.
-	canal prabusit

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

In perioada de evaluare au fost inregistrate un numar de **14091 notificari** de infundari canal colector, din care **2891 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 notificari multiple pentru acelasi caz, asa cum s-a stabilit prin art. 2 al Deciziei Consiliului Executiv al ARBAC nr. 28/2006.

Datele se prezinta astfel :

Cazuri de infundari de canal colector	Notificari	Multiple	Cazuri
Total, din care:	14091	1854	12237
- confirmate	11200	1575	9625
- neconfirmate	2891	279	2612

Excluderi Admisibile

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	Neconformitate cu NSO
Numeric	Numeric		Numeric	%	%	%
1	2	3	4	5	6	7
9625	0	≤ 24 ore	9264	96,25	75	-
		≤ 48 ore	9625	100	100	-
		>48 ore	0	0,00	0	-

Rezultatul evaluarii Nivelului de Serviciu B4.2, tinand seama de verificarile efectuate de AMRSP, este urmatorul:

$$\text{- cazuri de infundari de canal colector rezolvate in } \leq 24 \text{ ore : NS B4.2} = \frac{9264}{9625 - 0} \times 100\% = 96,25\%$$

(Standard Obiectiv : 75%)

$$\text{- cazuri de infundari de canal colector rezolvate in } \leq 48 \text{ ore : NS B.2} = \frac{9625}{9625 - 0} \times 100\% = 100\%$$

(Standard Obiectiv : 100%)

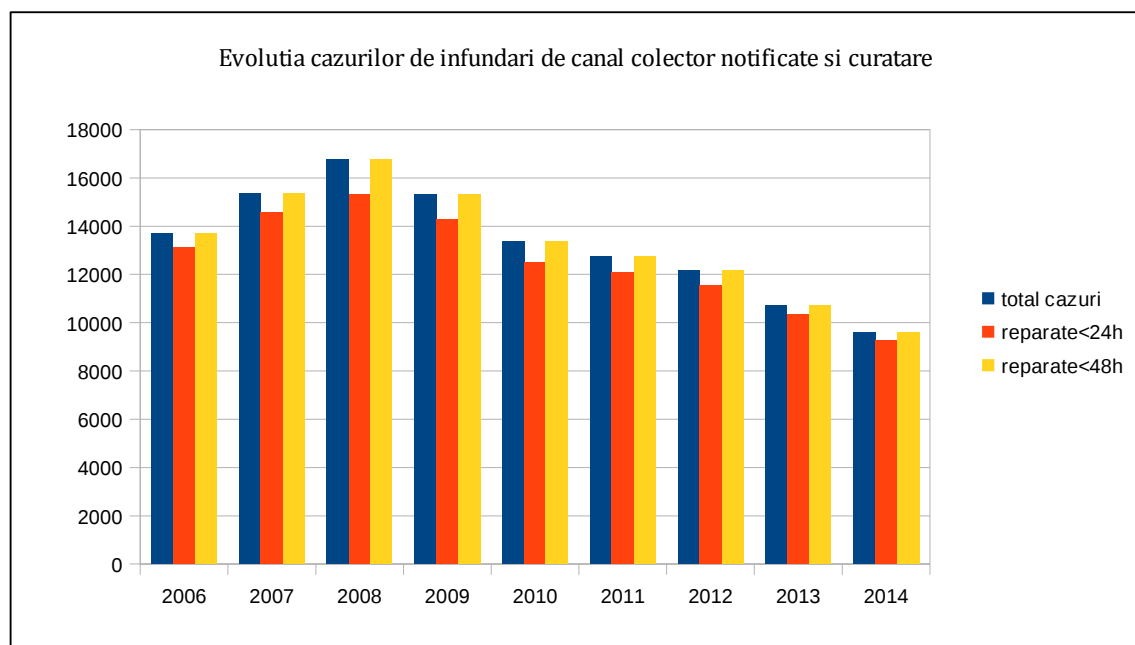
Concluzii evaluare

-	Formatul inregistrarilor este conform Deciziei Consiliului Executiv al ARBAC nr.21/04.08.2003
-	Datele prezentate prin Raportul S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. au fost complete
-	A existat posibilitatea de verificare a datelor prezentate
-	Nu s-au solicitat cereri suplimentare de informatii
-	In urma verificarilor s-a constatat corectitudinea datelor prezentate

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. 29/06.11.2014**.

Evolutia numarului de infundari de canal colector notificate si curatare

Perioada	Nr. total cazuri	Curatate < 24 h	Curatate < 48 h
2006	13722	13109	13722
2007	15372	14571	15372
2008	16771	15326	16771
2009	15336	14269	15336
2010	13376	12496	13376
2011	12751	12080	12751
2012	12161	11540	12161
2013	10735	10330	10735
2014	9625	9264	9625



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

Avand in vedere clauza din Actul Adicional 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 Concendent, in maxim 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**, nu a putut fi facuta la data intocmirii raportului Anual AMRSP din 2014 din lipsa informatiilor.

Prin scrisoarea nr. 14126836/24.06.2014, S.C.Apa Nova Bucuresti S.A. A transmis Raportul Anual pentru anul 2013.

Pentru perioada **01.01.2013-31.12.2013**, in baza informatiilor transmise de catre S.C.Apa Nova Bucuresti S.A., a fost verificata corespondenta incadrarii informatiilor prezentate 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 fost verificate urmand procedura care se aplica si pentru perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii (ECC).

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

Informatiile transmise de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. In cadrul Raportului Anual pentru anul 2013 sunt urmatoarele:

Numarul total de cazuri de infundari canale colectoare	10360
Numarul total de cazuri rezolvate ≤ 24 ore	9988
Numarul total de cazuri rezolvate ≤ 48 ore	10360
Numarul total de cazuri rezolvate >48 ore	0

notificari de infundari de canal colector/racord la canal rezolvate in 24 de ore fata de 75% cat prevede Standardul Obiectiv	96,41%
notificari de infundari de canal colector/racord la canal rezolvate in 48 de ore fata de 100% cat prevede Standardul Obiectiv	100%

Verificari AMRSP

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

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

In aceasta perioada s-au inregistrat un numar de **10360 de cazuri** de infundari de canal colector care au fost rezolvate prin curatarea infundarii in perioadele de timp specificate in Contractul de Concesiune si care sunt prezentate un tabelul rezumativ de mai jos :

Total cazuri de infundari de canal colector notificate	Excluderi Admisibile (EA)	Timpul de rezolvare	NS realizat		NSO
Numeric	Numeric		Numeric	%	%
1	2	3	4	5	6
10360	0	≤ 24 ore	9988	96,41	75
		≤ 48 ore	10360	100	100
		>48 ore	0	0,00	0

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 anului 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

Rezultatul evaluarii Nivelul de Serviciu B4.2 – Timpul dintre notificarea unei infundari de canal colector si curatarea infundarii, tinand cont de verificarile efectuate:

- cazuri de infundari de canal colector rezolvate in ≤ 24 ore : $NS\ B4.2 = \frac{9988}{10360 - 0} \times 100\% = 96,41\%$
(Standard Obiectiv : 75%)

- cazuri de infundari de canal colector rezolvate in ≤ 48 ore : $NS\ B.2 = \frac{10360}{10360 - 0} \times 100\% = 100\%$
(Standard Obiectiv : 100%)

si arata faptul ca si pentru perioada de 12 luni (01.01.2013-31.12.2013) diferita de cea de la Evaluarea Continuitatii Conformitatii (28.09.2012- 27.09.2013), S.C .Apa Nova Bucuresti S.A. si-a indeplinit obligatiile contractuale pentru Nivelul de Serviciu B4.2 – Timpul dintre notificarea unei infundari de canal colector si curatarea infundarii.

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: <i>anul 2 de concesiune (17.11.2002)</i> 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 Additional nr.10 la Contractul de Concesiune, aprobat prin HCGMB 245/2013, <i>„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:</i> 18.1. <i>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.”</i> 18.2. <i>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</i>
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 – 2014)

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: $\frac{\text{Nr. total de cazuri de vidanjari in intervalul 0 - 6 ore}}{\text{Nr. total cazuri de infundari/prabusiri in care s - a notificat inundarea}} \times 100 = \dots\%$ 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 Registrelor 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 % .
2014	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 45/23.12.2014 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

Atat pentru perioada de evaluare a continuarii conformitatii (**06.12.2013- 05.12.2014**), cat si pentru perioada aferenta anului **2013**, pentru care S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a prezentat **Raportul** (in conformitate cu clauza 16.3 din Actul Additional nr. 10 la Contractul de Concesiune, aprobat prin HCGMB nr. 245/26.09.2013), 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 inregistrarii 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 06.12.2013- 05.12.2014

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. 14239010/17.12.2014, *Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B.4.3 – Eliminarea apelor reziduale*, impreuna cu baza de date in format electronic aferenta indicatorului si perioadei de evaluare.

Pentru Evaluarea Continuarii Conformitatii *Nivelului de Serviciu B.4.3– Eliminarea apelor reziduale* in urma prabusirii/infundarii de canal colector, au fost luate in calcul toate notificarile confirmate privind eliminarea apelor reziduale , inregistrate in perioada **06.12.2013 – 05.12.2014** si tratate in Perioada de Evaluare Continua a Conformitatii **06.12.2013 – 05.12.2014**.

In Raportul de Evaluare a Continuarii Conformitatii NS B4.3 sunt cuprinse un numar de **142 cazuri** cu risc de inundare.

Durata de rezolvare a notificarilor de eliminarea apelor reziduale in urma infundarii/prabusirii de canal colector, a fost calculata intre data/ora inregistrarii notificarii si data/ora eliminarii apelor reziduale.

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

Total cazuri cu risc de inundare notificate	Cazuri cu risc de inundare	Cazuri cu risc de extinderea inundarii	Excluderi Admisibile (EA)	Timpul de rezolvare	NS realizat		NSO	Neconf. cu NSO
Numeric	Numeric	Numeric	Numeric		Numeric	%	%	%
1	2	3	4	5	6	7	8	9
142	142	0	0	≤ 6 ore	142	100	100	-
				> 6 ore	0	0	0	-

- **100% notificari** de eliminarea apelor reziduale in urma prabusirii/infundarii de canal colector rezolvate in **6 de ore** fata de **100%** cat prevede Standardul Obiectiv;

Verificari AMRSP

In lunile februarie, martie si septembrie 2014, 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 17.12.2014 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 inregistrarii din urmatoarele coloane ale bazei de date:

-	numarul Fisei de Interventie
-	data si ora inregistrarii la sursa

-	data si ora rezolvarii interventiei
-	tipul remedierii

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

-	adresa gresita
-	avarie interioara, reseaua de canalizare functioneaza normal
-	busonat pentru neplata
-	strada necanalizata
-	canalizare clandestina
-	apa de la galeria RADET
-	curatat CI
-	canal nepreluat de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A.
-	canal prabusit

Cazurile care la constatare s-au diagnosticat ca fiind cazuri de prabusire racord canal, 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 evidentiarea fisei de reparatie RC.

In perioada de evaluare au fost inregistrate un numar de **397 notificari** de eliminarea apelor reziduale in urma prabusirii/infundarii de canal colector, din care **255 notificari au fost notificari multiple**, astfel incat nu au fost luate in calculul conformitatii, asa cum s-a stabilit prin art. 2 al Deciziei Consiliului Executiv al ARBAC nr. 28/2006.

Datele se prezinta astfel :

Cazuri de infundari de canal colector	Notificari	Multiple	Cazuri
Total, din care:	397	255	142
- confirmate	397	255	142

Excluderi Admisibile

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 B4.3 – Eliminarea apelor reziduale in urma infundarii/prabusirii de canal colector, dupa cum urmeaza:

Total cazuri cu risc de inundare notificate	Cazuri cu risc de inundare	Cazuri cu risc de extindere a inundarii	Excluderi Admisibile (EA)	Timpul de rezolvare	NS realizat		NSO	Neco nf. cu NSO
Numeric	Numeric	Numeric	Numeric		Numeric	%	%	%
1	2	3	4	5	6	7	8	9
142	142	0	0	≤ 6 ore	142	100	100	-
				> 6 ore	0	0	0	-

-Rezultatul evaluarii Nivelului de Serviciu B4.3, tinand seama de verificarile efectuate de AMRSP, este urmatorul:

$$\text{- cazuri cu risc de inundare rezolvate in } \leq 6 \text{ ore : NS B4.3} = \frac{142}{142 - 0} \times 100\% = 100\%$$

(Standard Obiectiv:100%)

Concluzii evaluare

-	Formatul inregistrarilor este conform Deciziei Consiliului Executiv al ARBAC nr.21/2003
-	Datele prezentate prin Raportul S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. au fost complete
-	A existat posibilitatea de verificare a datelor prezentate
-	Nu s-au solicitat cereri suplimentare de informatii
-	In urma verificarilor s-a constatat corectitudinea datelor prezentate

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. 45/23.12.2014**.

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

Avand in vedere clauza din Actul Adicional 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 Concendent, in maxim 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**, nu a putut fi facuta la data intocmirii raportului Anual AMRSP din 2014 din lipsa informatiilor.

Prin scrisoarea nr. 14126836/24.06.2014, S.C.Apa Nova Bucuresti S.A. A transmis Raportul Anual pentru anul 2013.

Pentru perioada **01.01.2013-31.12.2013**, in baza informatiilor transmise de catre S.C.Apa Nova Bucuresti S.A., a fost verificata corespondenta incadrarii informatiilor prezentate 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 fost verificate urmand procedura care se aplica si pentru perioada de Evaluare a Continuitatii Conformitatii (ECC).

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

Informatiile transmise de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. In cadrul Raportului Anual pentru anul 2013 sunt urmatoarele:

Numar total de cazuri cu risc de inundare notificate	139
Cazuri cu risc de inundare	139
Cazuri cu risc de extindere a inundarii	0
Numar total de cazuri rezolvate ≤ 6 ore	139
Numar total de cazuri rezolvate >6 ore	0
Standardul Obiectiv, conform Contractului de Concesiune	100 %

Verificari AMRSP

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

In aceasta perioada s-au inregistrat un numar de **139 de cazuri** cu risc de inundare care au fost rezolvate prin eliminarea apelor reziduale in perioadele de timp specificate in Contractul de Concesiune si care sunt prezentate un tabelul rezumativ de mai jos :

Total cazuri cu risc de inundare notificate	Cazuri cu risc de inundare	Cazuri cu risc de extindere a inundarii	Excluderi Admisibile (EA)	Timpul de rezolvare	NS realizat		NSO
Numeric	Numeric	Numeric	Numeric		Numeric	%	%
1	2	3	4	5	6	7	8
139	139	0	0	≤ 6 ore	139	100	100
				> 6 ore	0	0	0

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.

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

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 anului 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

Rezultatul evaluarii Nivelul de Serviciu B4.3 – Eliminarea apelor reziduale in urma unei prabusiri/ infundari de canal colector, tinand cont de verificarile efectuate este urmatorul :

- cazuri cu risc de inundare rezolvate in ≤ 6 ore : $NS\ B4.3 = \frac{139}{139 - 0} \times 100\% = 100\%$

(Standard Obiectiv : 100%)

si arata faptul ca si pentru perioada de 12 luni (01.01.2013-31.12.2013) diferita de cea de la Evaluarea Continuarii Conformitatii, S.C .Apa Nova Bucuresti S.A. si-a indeplinit obligatiile contractuale pentru Nivelul de Serviciu B4.3.

AMRSP

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: <i>anul 3 de concesiune (17.11.2003)</i> 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 termenele limita de la Evaluarea Initiala. In conformitate cu clauza 18, din Actul Additional nr.10 la Contractul de Concesiune, aprobat prin HCGMB 245/2013, „<i>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:</i> 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 – 2014)

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%
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%
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%
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%
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%
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%
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%
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%;
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%;
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%;
2014	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 30/06.11.2014 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%;

III. Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu B5

Atat pentru perioada de evaluare a continuarii conformitatii (**28.09.2013-27.09.2014**), cat si pentru perioada aferenta anului **2013**, pentru care S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a prezentat **Raportul** (in conformitate cu clauza 16.3 din Actul Adicional nr. 10 la Contractul de Concesiune, aprobat prin HCGMB nr. 245/26.09.2013), a fost verificata corespondenta incadrarii infomatiilor 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 inregistrarii 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 28.09.2013-27.09.2014

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. 14198430/17.10.2014, *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 Nivelului de Serviciu B.5 – Eliminarea inundarii cu ape reziduale din gospodarii si curatare au fost luate in calcul toate notificariile privind inundarea gospodariilor cu ape reziduale , inregistrate in perioada **26.09.2013 – 25.09.2014** si tratate in Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii **28.09.2013 – 27.09.2014**.

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

In perioada de evaluare au fost inregistrate un numar de **190 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 : **190**.

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

-	190 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% ;
---	--

Verificari AMRSP

In lunile februarie 2014, martie 2014 si septembrie 2014, au fost efectuate verificari sistematice ale registrelor Concesionarului.

S-a verificat concordanta datelor transmise pe suport informatic in Raportul de Evaluare a Continuarii Conformitatii din data de 17.10.2014 cu Fisele de Interventie la cele 6 Centre Operationale.

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

In perioada de evaluare au fost inregistrate un numar de **298 notificari** de inundari cu ape reziduale, din care **108 notificari** au fost multiple, astfel incat nu au fost luate in calculul conformitatii, asa cum s-a stabilit prin art.2 al Deciziei Consiliului Executiv al ARBAC nr. 28/2006.

Datele se prezinta astfel:

Cazuri de inundari cu ape reziduale	Notificari	Multiple	Cazuri
Total, din care:	298	108	190

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 (**28.09.2013-27.09.2014**), S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. nu a solicitat aprobarea unor evenimente, incidente care sa constituie motiv de Excludere Admisibila, desi cazurile inregistrate puteau fi considerate EA datorita lipsei 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			Excluderi Admisibile (EA)	Timpul de rezolvare	NS realizat				NSO	Nec. 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
190	Gospodarii	186	0	≤48h	190	Gosp.	186	100	95	
						Ag.Ec.	4			
						Inst.pb	0			
	Agenti Economici	4		>48h	0	Gosp.	0	0	5	
						Ag.Ec.	0			
	Institutie publica	0				Inst.pb	0			

Rezultatul evaluarii Nivelului de Serviciu B5, tinand seama de verificarile efectuate de AMRSP, este urmatorul:

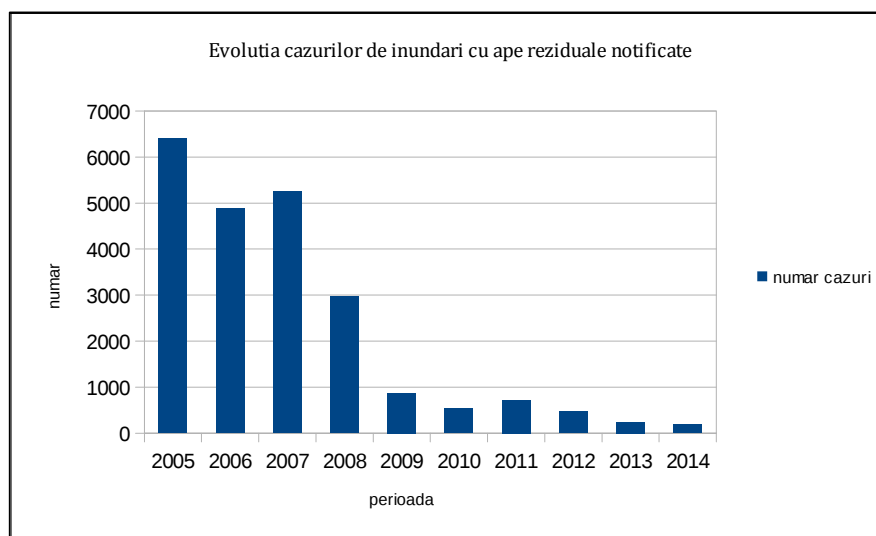
$$\text{- cazuri de inundari cu ape reziduale rezolvate in } \leq 48 \text{ ore : NS B5} = \frac{190}{190 - 0} \times 100\% = 100\%$$

(Standard Obiectiv : 95%)

Avand in vedere verificarile si calculele efectuate, Consiliul Executiv al AMRSP a aprobat, prin **Decizia nr. 30/06.11.2014**, Certificarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B5 – Eliminarea inundarii cu ape reziduale din gospodarie si curatare.

Evolutia cazurilor de inundari cu ape reziduale notificate

An	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Nr. total de infundari	8201	6402	4881	5245	2978	875	539	724	476	240	190



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

Avand in vedere clauza din Actul Adicional 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 Concendent, in maxim 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 B 5-Eliminarea apelor reziduale din gospodarii si curatare**, nu a putut fi facuta la data intocmirii raportului Anual AMRSP din 2014 din lipsa informatiilor.

Prin scrisoarea nr. 14126836/24.06.2014, S.C.Apa Nova Bucuresti S.A. A transmis Raportul Anual pentru anul 2013.

Pentru perioada **01.01.2013-31.12.2013**, in baza informatiilor transmise de catre S.C.Apa Nova Bucuresti S.A. , a fost verificata corespondenta incadrarii informatiilor prezentate in reglementarile emise de Autoritatea de Reglementare Tehnica a Concesiunii:

- Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 21/4.08.2003 – privind aprobarea formatului inregistrarii 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 fost verificate urmand procedura care se aplica si pentru perioada de Evaluare a Continuitatii Conformitatii (ECC).

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

Informatiile transmise de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. In cadrul Raportului Anual pentru anul 2013 sunt urmatoarele:

Numar total de cazuri de inundari cu ape reziduale	188
Numar total de cazuri de inundari in gospodarii	176
Numar total de cazuri de inundari la agenti economici	11
Numar total de cazuri de inundari la institutii publice	1
Numar total de cazuri rezolvate ≤48h	188
Standardul Obiectiv, conform Contractului de Concesiune	95%

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

Verificari AMRSP

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

In perioada de evaluare au fost inregistrate un numar de **188** cazuri de inundari cu ape reziduale care au fost rezolvate in perioadele de timp specificate in Contractul de Concesiune si care sunt prezentate un tabelul rezumativ de mai jos :

Total cazuri de inundari cu ape reziduale notificate			Excluderi Admisibile (EA)	Timpul de rezolvare	NS realizat				NSO
Numeric total	Tip client	Numeric/ tip client	Numeric		Numeric	Tip client	Numeric	%	%
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
188	Gospodarii	176	0	≤48h	188	Gosp.	176	100	95
						Ag.Ec.	11		
						Inst.pb	1		
	Agenti Economici	11		>48h	0	Gosp.	0	0	5
						Ag.Ec.	0		
	Institutie publica	1				Inst.pb	0		

Peste intervalul de 48 de ore nu s-a inregistrat nici un caz.

Excluderi Admisibile

In Contractul de Concesiune sunt prevazute urmatoarele tipuri de Excluderi Admisibile pentru NS B5:
"Daca inundarea se datoreaza unei clapete de retinere/parti a racordului care apartine gospodariei si care aste prost intretinuta, inundarea va fi tratata ca o excludere."

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

In cursul anului 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

Rezultatul evaluarii Nivelul de Serviciu B5 – Eliminarea inundarii cu ape reziduale din gospodarie si curatare, este urmatorul :

$$\text{- cazuri de inundari cu ape reziduale rezolvate in } \leq 48 \text{ ore : NS B5} = \frac{188}{188 - 0} \times 100\% = 100\%$$

(Standard Obiectiv : 95%)

si arata faptul ca si pentru perioada de 12 luni (01.01.2013-31.12.2013) diferita de cea de la Evaluarea Continuarii Conformitatii, S.C .Apa Nova Bucuresti S.A. si-a indeplinit obligatiile contractuale pentru Nivelul de Serviciu B 5.

AMRSP

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 gravitacional atat apele uzate si apele pluviale ale intregului oras catre o statie de epurare partial construita 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.

Conditiiile 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 functionarii 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 Adicional 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 Adicional nr. 6/14.12.2009.

Prin acelasi **Act Adicional nr. 6**, Partile au convenit ca, in functie de recomandările 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 Adicional 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 Adicional 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 exploatarei 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 Additional 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 diminuatata 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 Casetei si de inundatii in zonele centrale ale orasului.

Conform **Actului Additional 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 Additional 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 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, Consiliul 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). <i>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</i>
-	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 Additional 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 Additional 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

Având în vedere consemnarea *Finalizării lucrărilor de Eliminare a Blocajelor Majore și de Descarcare a Casetei prin Procesul Verbal semnat de Partile Contractului de Concesiune și de Autoritatea de Reglementare Tehnică la data de 16.04.2013*, propunerea Concesionarului (avizată de Autoritatea de Reglementare Tehnică) cu privire la:

(i) formula de calcul a primului Standard Obiectiv al Nivelului de Serviciu B6:

$$NS\ B6 = \frac{nr.devers\ \acute{a}riT \geq 10', laQ \geq 51.3mc / s}{nr.devers\ \acute{a}riT \geq 10'-EA} \geq 90\%$$

(ii) valoarea primului Standard Obiectiv al Nivelului de Serviciu B6: **51,3 mc/s** (debitul mediu în locația unde sunt instalați senzorii de nivel pe cele 3 semicasete, în condițiile unei deversări cu o durată ≥ 10 minute în secțiunea NH Popești în zona pragului deversor) a fost inclusă în **Actul Adicional nr. 10 / 22.11.2013**.

Astfel, Părțile Contractului de Concesiune au convenit asupra completării 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)
Definiție :	Debitul maxim de apă uzată pe care îl poate transporta Casetă fără ca nivelul de deversare (prea plin) să fie depășit.
Standard Obiectiv 1:	O valoare de 51,3 mc/s a debitului mediu în locația unde sunt instalați senzorii de nivel pe cele 3 semicasete, în condițiile unei deversări cu o durată ≥ 10 minute în secțiunea NH Popești în zona pragului deversor.
Măsurat prin:	Măsurători continue în zona NH Popești ale debitului tranzitat prin Casetă (cele 3 semicasete) coroborate cu măsurători a nivelului de deversare, dacă există. Prin corelarea informațiilor culese se va stabili debitul tranzitat prin Casetă, pentru care nivelul de deversare a fost depășit.
Monitorizat prin:	O bază de date detaliată ținută de Concesionar, care să includă: identificarea punctelor de măsură, data și durata deversării, valori ale nivelurilor pe semicasete, valori ale debitelor tranzitate pe fiecare semicasetă și ale debitului total tranzitat pe Casetă. Un tabel rezumativ care să prezinte pe scurt informații pentru fiecare perioadă de raportare.
Excluderi Admisibile:	Creșterea volumului infiltrațiilor în Casetă față de volumul infiltrațiilor 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; Depășirea intensității 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 și cu frecvența de 1:3, avută în vedere de Documentele Tehnice și 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 mentenanță și de curățire periodică a Casetei; Modificări ale structurii și/sau regimului de funcționare al Casetei impuse de buna funcționare a Stației de Epurare Glină, cu influență directă asupra capacității 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 și 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: $\frac{nr.deversăriT \geq 10', laQ \geq 51.3mc/s}{nr.deversăriT \geq 10'-EA} \geq 90\%$ NS B6 =
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 Popești, 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 Popești, 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 și practic. Concesionarul va prezenta Autorității de Reglementare Tehnică un Plan de Îmbunătățire și 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 (2012 - 2014)

An	Conformitatea NS B6
2012	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 9 / 20.07.2012 privind aprobarea excluderii din calculul de evaluare a Conformitatii Nivelului de Serviciu B6 – Caseta cu Standardul de Baza a cazurilor solicitate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. ca Excluderi Admisibile prin adresa nr. 10039163/ 10.07.2012
2012	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 16/ 11.10.2012 privind aprobarea excluderii din calculul de evaluare a Conformitatii Nivelului de Serviciu B6 - Caseta cu Standardul de Baza a cazurilor solicitate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. ca Excluderi Admisibile prin adresa nr. 10057938/ 25.09.2012
2014	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 42 /23.12.2014 pentru aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Initiale a Nivelului de Serviciu B6 - Capacitate de transport Caseta

(3) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu B6

Monitorizarea conformitatii si evaluarea informatiilor au fost facute de AMRSP pentru perioada de Evaluare Initiala a Conformitatii (EIC) si pentru perioada 01.01.2013 ÷ 31.12.2013 corespunzatoare Raportului Anual SC Apa Nova Bucuresti SA (transmis cu scrisoarea nr. 14136836/25.06.2014).

Pentru perioada de Evaluare Initiala a Conformitatii, respectiv **28.09.2013-27.09.2014**, a fost verificata corespondenta incadrarii informatiilor prezentate in reglementarile emise, si anume:

-	prevederile Actului Aditonal nr.7 la Contractul de Concesiune, aprobat prin HCGMB nr.70/28.04.2012
-	prevederile din Actul Aditonal nr. 10 /22.11.2013 la Contractul de Concesiune dintre Municipiul Bucuresti si S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. cu privire la furnizarea de servicii de alimentare cu apa si canalizare pentru Municipiul Bucuresti, aprobat prin HCGMB nr. 245 / 26.09.2013
-	prevederile Deciziei Consiliului Executiv al AMRSP nr. 11/ 26.09.2011
-	prevederile Deciziei Consiliului Executiv al AMRSP nr. 9 / 20.07.2012
-	prevederile Deciziei Consiliului Executiv al AMRSP nr. 16/11.10.2012

AMRSP a urmarit punerea in aplicare a actiunilor de finalizare a Masurilor Urgente de Decolmatare a Casetei urmare a aparitiei blocajului privind dreptul de acces in zona Nodului Hidrotehnic Popesti. Pentru curatarea blocajului 47 in zona camerei de siguranta de la Nodul Hidrotehnic Popesti, trebuia executat o cale de acces speciala prin strapungerea planseului casetei. Aceasta lucrare nu au putut fi executata in perioada planificata, deoarece aceste lucrari au fost sistate de Primaria Popesti Leordeni in data de 26.09.2013.

In acest sens, 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 o durata ce va rezulta din aplicarea clauzei 3.12.2.iv din Actul Aditonal nr.7/2011 la Contractul de Concesiune.

Notificarea transmisa este legata de aparitia in cursul anului 2013 a unui eveniment respectiv 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. nu au condus la deblocarea situatiei, astfel incat termenul de finalizare a Masurilor Urgente de Decolmatare a Casetei a fost decalat (Concesionarul prevalandu-se de clauza 3.12.2 din Actul Aditonal nr.7/2011 la Contractul de Concesiune).

Continuarea demersurilor atat a autoritatilor cat si a SC Apa Nova Bucuresti SA a condus la obtinerea prin instanta a dreptului de a accesa pe o perioada limitata terenul adiacent Nodului Hidrotehnic Popesti in vederea executarii lucrarii de curatare, ce au fost realizate in perioada 26.11 – 15.12.2014.

Prin decolmatarea casetei s-a constatat eliminarea urmatoarelor cantitati de materiale:

Stalpi metalici	44 buc.
Textile	253 mc.
Beton	147 mc
Nisip+ pietris (material granular)	7 mc.
metal	1060 kg.

Pentru perioada corespunzatoare Raportului Anual SC Apa Nova Bucuresti SA (**01.01.2013 ÷ 31.12.2013**), in conformitate cu clauza 16.3 din Actul Aditonal 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”*, AMRSP a efectuat pentru **Nivelul de Serviciu B6 – caseta**, evaluarea informatiilor aferente anului calendaristic 2013, in cadrul perioadei de activitate 30.05.2014 ÷ 30.05.2015 aplicandu-se aceasi procedura ca si pentru perioada de Evaluare a Conformitatii.

A. Evaluarea Initiala a Conformitatii (EIC) Nivelului de Serviciu B6 pentru perioada 23.11.2013-22.11.2014

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

In Raportul de Evaluare Initiala a Conformitatii Nivelului de Serviciu B6, transmis de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. prin adresa nr. 14235621 / 11.12.2014, au fost luate in considerare urmatoarele:

-	data si durata deversarilor
-	valori ale nivelurilor din semicasete
-	valori ale debitelor tranzitate pe fiecare semicasete si ale debitului total tranzitat pe Caseta
-	numar deversari cu durata > 10 min
-	numar deversari la debite > 51,3 mc/s
-	numar deversari la debite < 51,3 mc/s

Perioada de evaluare a fost **23.11.2013-22.11.2014** si masuratorile/determinarile continue au fost facute in **Nodul Hidrotehnic Popesti**.

In perioada de evaluare, rezultatele obtinute au evidentiat faptul ca S.C. Apa Nova Bucuresti S.A s-a conformat cerintelor impuse de Actul Additional nr.10/2013 la Contractul de Concesiune, fiind atinsa Conformitatea Initiala Nivelului de Serviciu NS B6:

- in 100% din cazurile in care s-au inregistrat depasiri de cel putin 10 minute ale pragului de deversare N.H. Popesti, valoarea cumulata a debitelor transportate pe cele 3 semicasete a fost cel putin egala cu 51,3 mc/s, fata de 90% din cazuri, cum prevede Standardul Obiectiv 1.

Tabelele contin urmatoarele informatii:

Numar total deversari	Numar deversari la T > 10 min	Din care		EA	NS (%)	NS O1	Conformitate NS O1 (da/ nu)
		Numar deversari la Q>51,3mc/s	Numar deversari la Q<51,3MC/S				
1	2	3	4	5	6	7	8
28	27	27	0	0	100	90	da

Masuratorile/determinarile continue au fost realizate in zona Nodului hidrotehnic Popesti, in perioada 23.11.2013-22.11.2014, perioada in care au fost inregistrate un numar de 28 deversari, din care 27 cu o durata ≥ 10 min si 1 cu o durata < 10 min.

Verificari AMRSP

In cursul anului 2014, au fost efectuate verificari ale perioadei de evaluare care au constatat in:

-	Vizite la Directia Caseta Ape Uzate in cursul carora au fost furnizate informatii si explicatii privind stadiul lucrarilor in Caseta
-	Au fost efectuate verificari ale registrului baza de date si ale valorilor debitelor in semicasete 1, 2, 3, precum si ale valorilor debitului tranzitat prin Caseta la diferite ore

Pe baza verificarilor efectuate, s-au constatat urmatoarele:

Numar total deversari	Numar deversari la T > 10 min	Din care		EA	NS (%)	NS O1	Conformitate NS O1 (da/ nu)
		Numar deversari la Q>51,3mc/s	Numar deversari la Q<51,3MC/S				
1	2	3	4	5	6	7	8
28	27	27	0	0	100	90	da

In urma evaluarilor AMRSP a constatat ca:

-	Formatul inregistrarilor este conform adresei AMRSP nr. 1142/29.09.2013
-	Datele prezentate prin Raportul S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. au fost complete
-	A existat posibilitatea de verificare a datelor prezentate
-	Nu s-au solicitat cereri suplimentare de informatii
-	In urma verificarilor s-a constatat corectitudinea datelor prezentate

Excluderi Admisibile:

In perioada de monitorizare S.C.Apa Nova Bucuresti S.A. nu a informat AMRSP, privind situatii aparute care sa se incadreze in categoria excluderilor admisibile.

Evaluare AMRSP

Rezultatul evaluarii Nivelului de Serviciu B6, tinand seama de verificarile efectuate, este urmatorul:

$$NSB6 = \frac{\text{Nr. deversari in } \geq 10 \text{ min, cu debit } Q \geq 51,3 \text{ mc/s}}{\text{Nr. total deversari in } \geq 10 \text{ min - EA}} \times 100 = \frac{27}{27 - 0} \times 100 = 100\%$$

Valoarea rezultata este peste valoarea Standardului Obiectiv stabilita prin **Actul Additional nr. 7 / 17.05.2011** la Contractul de Concesiune de 90%. In 100% din cazuri s-au inregistrat depasiri de cel putin 10 min ale pragului de deversare la N.H. Popesti, valoarea cumulata a debitelor transportate de cele 3 semicasete a fost cel putin egala cu 51,3 mc/s, fata de 90% din cazuri, cum prevede Standardul Obiectiv nr.1

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

Pentru perioada **01.01.2013 – 31.12.2013**, in baza informatiilor transmise de catre SC Apa Nova Bucuresti SA, prin scrisoarea nr.14126836/24.06.2014 (AMRSP nr.1110/24.06.2014) a fost verificata corespondenta incadrarii informatiilor prezentate in prevederile **Actul Adicional nr. 7 / 17.05.2011** la Contractul de Concesiune.

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

Informatiile transmise de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. In cadrul Raportului Anual pentru anul 2013 sunt urmatoarele:

Pentru perioada 01.01.2013-21.11.2013	
Numar total deversari	32
Numar deversari la Q > 42,75 mc/s	32
Numar deversari la Q > 42,75 mc/s	0
Nivel Standard de Baza	respectat
Pentru perioada 22.11.2013-31.12.2013	
Numar total deversari	1
Numar deversari la Q > 51,30 mc/s	1
Numar deversari la Q < 51,30 mc/s	0
Nivel Standard Obiectiv 1	respectat

Verificari AMRSP

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

In perioada de evaluare au fost inregistrate un numar de 33 de deversari, care sunt prezentate un tabelele rezumative de mai jos :

Numar deversari 01.01.2013-21.11.2013	Numar deversari la Q > 42,75 mc/s	Numar deversari la Q < 42,75 mc/s	NSB respectat (da/ nu)
1	2	3	4
32	32	0	da

Numar deversari 22.11.2013-31.12.2013	Numar deversari la Q > 51,30 mc/s	Numar deversari la Q < 51,30 mc/s	NSO respectat (da/ nu)
1	2	3	4
1	1	0	da

Excluderi Admisibile:

In cursul anului 2013, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. nu a solicitat aprobarea unor evenimente, incidente care sa constituie motiv de Excludere Admisibila.

Evaluare AMRSP

In cursul anului 2013 au fost efectuate verificari ale registrului baza de date si ale valorilor debitelor in semicasete 1, 2, 3, precum si ale valorilor debitului tranzitat prin Caseta la diferite ore. S-a constatat ca deversarile nu au pus probleme functionarii Casetei, exceptie privind functionalitatea normala a acesteia a fost datorita imposibilitatii solutionarii ultimului blocaj – cel de langa N.H.Popesti (care a fost inlaturat la sfarsitul anului 2014).

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	Cienti contorizati ca procentaj din total
Definitie	raportul dintre numarul de bransamente contorizate si numarul total de bransamente existent in baza de date a concesionarului
Formula de calcul	raportul dintre numarul de bransamente contorizate si numarul total de bransamente prin care ANB furnizeaza apa potabila clientilor, neluandu-se in considerare Excluderile Admisibile. $NSC1 = \frac{\text{numarul de bransamente contorizate}}{\text{numarul total de bransamente}} \times 100$ 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 Adicional 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 inregistrările din bazele de date ale tuturor categoriei de clienti, precum si informatiile suplimentare necesare evaluarii NS C1. De asemenea pentru o evaluare obiectiva se verifica si baza de date cu facturile emise.
Excluderi Admisibile	Contractul de Concesiune nu prevede nici un fel de incident sau eveniment care ar putea fi incadrat drept Excludere Admisibile.
Nivel Standard Obiectiv (NSO)	99 % din totalul bransamente trebuie sa fie contorizate, valoare ce trebuie atinsa de Concesionar la sfarsitul fiecărei 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 punere in conformitate cu prevederile legislatiei serviciului de alimentare cu apa si de canalizare a bransamentelor care alimenteaza mai multi utilizatori, realizate inainte de data incheierii Contractului de Concesiune cu privire la furnizarea de servicii de alimentare cu apa si canalizare pentru municipiul Bucuresti. Hotararea a fost adoptata luandu-se in considerare recomandările 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 additional 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 – 2014)

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 Bucuresti 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 „ <i>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</i> ”.
2006	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 30/26.10.2006 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C1 – clienti contorizati ca procentaj din total. Avand in vedere EA stabilite de art.7 din HCGMB nr.69/2006, procentul de conformitate a NS C1 evaluat de ARBAC este de 99,20 %
2007	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 27/26.10.2007 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C1 – clienti contorizati ca procentaj din total. Avand in vedere EA stabilite de art.7 din HCGMB nr.69/2006, procentul de conformitate a Nivelului de Serviciu C1 – clienti contorizati ca procentaj din total evaluat de ARBAC este de 99,44 %
2008	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 22 / 23.10.2008 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C1 – clienti contorizati ca procentaj din total. Avand in vedere EA stabilite de art. 7 din HCGMB nr. 69/2006, procentul de conformitate a Nivelului de Serviciu C1 – clienti contorizati ca procentaj din total evaluat de ARBAC este de 99,47 %
2009	HCGMB nr. 55/2009 a aprobat masurile de punere in conformitate cu prevederile legislatiei serviciului de alimentare cu apa si de canalizare a bransamentelor care alimenteaza mai multi utilizatori, realizate inainte de data incheierii Contractului de Concesiune cu privire la furnizarea de servicii de alimentare cu apa si canalizare pentru Municipiul Bucuresti. Articolul 5 al Hotararii prevede ca „ <i>pana la finalizarea lucrarilor de punere in conformitate a bransamentelor comune echipate cu contoare comune, vor fi considerate „Excluderi Admise”, neconformitati in legatura cu retelele telescopice si bransamente comune.</i> ”
2009	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 14 / 23.10.2009 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C1 – clienti contorizati ca procentaj din total. Avand in vedere EA stabilite de art. 7 din HCGMB nr. 69/2006 si art. 5 din HCGMB nr. 55 / 2009, procentul de conformitate a Nivelului de Serviciu C1 – clienti contorizati ca procentaj din total evaluat de ARBAC este de 99,99 %
2009	HCGMB nr. 358 / 3.11.2009 a aprobat Actul Additional nr. 6 la Contractul de Concesiune. Actul Additional 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 „ <i>denumirea Nivelului de Serviciu „Clienti contorizati ca procentaj</i>

	<i>din total” se inlocuieste cu „bransamente contorizate ca procentaj din bransamente individuale sau comune mai multor Clienti, existente la Data Licitatiei”</i>
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 %
2014	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 31 / 06.11.2014 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 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 % (cu respectarea prevederilor art. 5 din HCGMB nr.55/2009 referitor la contoarele comune)

3. Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu C1

Monitorizarea conformitatii si evaluarea informatiilor au fost facute de AMRSP pentru perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii (ECC) si pentru perioada 01.01.2013 ÷ 31.12.2013 corespunzatoare Raportului Anual SC Apa Nova Bucuresti SA (transmis cu scrisoarea nr. 14136836/25.06.2014).

Pentru cele doua perioade 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.

Pentru perioada corespunzatoare Raportului Anual SC Apa Nova Bucuresti SA (**01.01.2013 ÷ 31.12.2013**), in conformitate cu clauza 16.3 din Actul Additional 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”*, AMRSP a efectuat pentru **Nivelul de Serviciu C1 – Bransamente contorizate ca procentaj din bransamente individuale sau comune mai multor clienti, existente la Data Licitatiei**, evaluarea informatiilor aferente anului calendaristic 2013, s-a efectuat in cadrul perioadei de activitate 30.05.2014 ÷ 30.05.2015 aplicandu-se aceasi procedura ca si pentru perioada de Evaluare a Conformitatii.

A. Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C1 pentru perioada 28.09.2013 ÷ 27.09.2014

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. 14198430/17.10.2014) sunt urmatoarele:

Numarul total de bransamente	128349
Numarul de bransamente contorizate	124167
numarul de bransamente propuse ca Excluderi Admisibile de tipul EA1 (bransamente inchise)	4141
numarul de bransamente propuse ca Excluderi Admisibile de tipul EA4.2 (bransamente comune)	33
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 evidenciat separat bransamentele care deserveasc mai multi utilizatori si anume pentru cei din aria „contoarelor comune”. (Acesta 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”.	33
EA1 – bransamente inchise	4141

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 - deserveasc 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 Admisibile), 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	128349
Numarul de bransamente contorizate	124167
Numarul de bransamente aprobate ca Excluderi Admisibile de tipul EA1 (bransamente inchise)	4141
Numarul de bransamente aprobate ca Excluderi Admisibile de tipul EA4.2 (bransamente comune)	33
Numar total solicitari de EA	4174
Conformitate (conform Contractului de Concesiune)	99%

Respectand metodologia de calcul, utilizata si la adoptarea Deciziei Consiliului Executiv AMRSP nr.31/2013, rezultatul evaluarii Nivelului de Serviciu C1 este urmatorul:

$$NSC1 = \frac{\text{numarul de bransamente contorizate}}{\text{numarul total de bransamente} - EA} \times 100$$

$$NSC1 = \frac{124167}{128349 - (33 + 4141)} \times 100 = 99,99\%$$

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. 31/06.11.2014.

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

Pentru perioada **01.01.2013 – 31.12.2013**, in baza informatiilor transmise de catre SC Apa Nova Bucuresti SA, prin scrisoarea nr.14126836/24.06.2014 (AMRSP nr.1110/24.06.2014) a fost verificata corespondenta incadrarii informatiilor prezentate in reglementarile emise de Autoritatea de Reglementare Tehnica a Concesiunii.

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.

S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a prezentat in cadrul Raportului Anual 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.

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	126459
Numarul de bransamente contorizate	122736
numarul de bransamente propuse ca Excluderi Admisibile de tipul EA1 (bransamente inchise)	3713
Nivel de Serviciu realizat	99,99%
Conformitate (conform Contractului de Concesiune)	99%

Verificari AMRSP

In urma verificarilor s-a constatat ca:

- S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a evidenciat separat bransamentele care deservesc mai multi utilizatori si anume pentru cei din aria „contoarelor comune”. (Acele 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”.	33
EA1 – bransamente inchise	3680

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 33 de excluderi propuse de tipul EA4.2 - <i>deservesc 2 sau mai multi utilizatori ce apartin unui imobil, incadrandu-se astfel in prevederile HCGMB nr.55/2009</i>
-	cele 3680 de excluderi propuse de tipul EA1 – bransamente inchise - <i>inchiderile s-au efectuat la cererea utilizatorului sau in urma refuzului repetat de plata a facturilor</i>

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	126459
Numarul de bransamente contorizate	122736
Numarul de bransamente aprobate ca Excluderi Admisibile de tipul EA1 (bransamente inchise)	3680
Numarul de bransamente aprobate ca Excluderi Admisibile de tipul EA4.2 (bransamente comune)	33
Numar total solicitari de EA	3713

Respectand metodologia de calcul, utilizata si la adoptarea Deciziei Consiliului Executiv AMRSP nr.31/2013, rezultatul evaluarii Nivelului de Serviciu C1 este urmatorul:

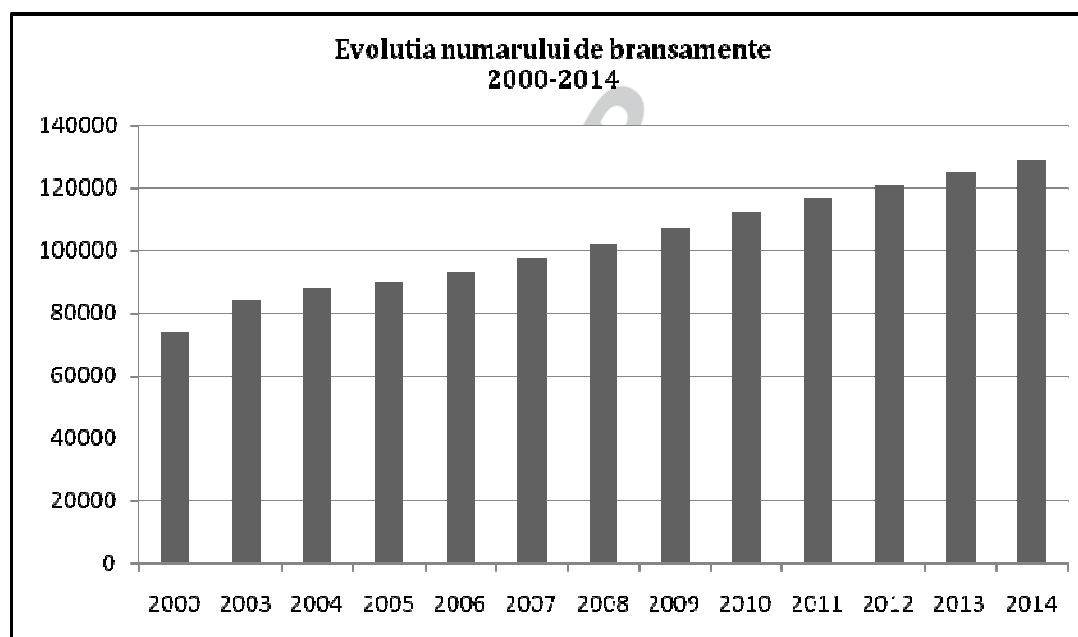
$$NSC1 = \frac{\text{numarul de bransamente contorizate}}{\text{numarul total de bransamente} - EA} \times 100$$

$$NSC1 = \frac{122736}{126459 - (33 + 3680)} \times 100 = 99,99\%$$

si arata faptul ca si pentru alta perioada de 12 luni respectiv 01.01.2013 – 31.12.2013, diferita de cea de la Evaluarea Continuarii Conformitatii, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A, asigura pentru **Nivelul de Serviciu C1 – Bransamente contorizate ca procentaj din bransamente individuale sau comune mai multor Clienti, existente la Data Licitatiei**, o calitate a serviciului peste Standardul Obiectiv (99%).

Evolutia numarului de bransamente de la inceputul Concesiunii:

An raportare	2000	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Nr. total bransamente	73733	83680	87520	89673	92901	97314	101933	106776	112391	116884	120863	125163	128349
Nr. bransamente contorizate	66443	82450	86676	89230	92325	95078	100111	105067	110435	114193	117931	121696	124167



NIVELUL DE SERVICIU C2 - Timpul de realizare de noi bransamente la reseaua 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: - <i>pentru bransamente apa si/sau racorduri canal la care s-a solicitat proiectarea in maxim 3 saptamani de la cerere</i> $NS\ C2 = \frac{\text{Nr. proiecte realizate in maxim 3 sapt}}{\text{Nr. total de solicitari de proiecte}} \times 100$ - <i>pentru bransamente apa si/sau racorduri canal executate in varianta "integral Concesionar"</i> $NS\ C2 = \frac{\text{Nr. lucrari executate in maxim 3 luni}}{\text{Nr. total de lucrari executate de ANB - EA}} \times 100$ - <i>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</i> $NS\ C2 = \frac{\text{Nr. receptii efectuate in maxim 1 sapt}}{\text{Nr. total de solicitari de receptii}} \times 100$ 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 Adicional 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 racoduri creand astfel o baza de date. Informatiile stocate se refera la data solicitarii, natura solicitarii, data predarii proiectului, optiunea potentialului client privind realizarea solicitarii, data solicitarii receptiei, data receptiei. Inregistrările din baza de date se tin de Concesionar in conformitate cu formatul aprobat de ARBAC prin Decizia nr.23/2003 modificat prin Decizia 41/2003. Rapoartele Concesionarului, pe baza carora se face evaluarea, contin si tabele rezumative a 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 inregistrările din baza de date. Verificarile urmaresc identificarea datei de inregistrare a solicitarii potentialului client, durata de realizare a proiectului de catre Concesionar, durata de realizare efectiva a lucrării, 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: <i>„O cerere pentru bransament/racord nu va fi luata in considerare pentru acest Nivel de Serviciu decat:</i> <i>In cazul bransamentelor de apa potabila:</i> - exista o conducta de apa pana la 50 m de limita gospodariei; - sistemul de apa potabila are capacitate disponibila; sau in cazul racordurilor de canalizare; - exista un colector de canalizare pana la 50 m de limita gospodariei; - sistemul de canalizare are capacitate disponibila; <i>Pentru bransamentele de apa potabila cat si pentru racordurile de canalizare, o cerere de conectare nu va fi luata in seama in baza acestui Nivel de Serviciu daca conexiunea ar necesita una din urmatoarele:</i> - ar trebui sa treaca pe un teren apartinand unei terte parti si permisiunea nu este obtinuta; - ar trebui sa treaca printr-un drum foarte aglomerat si nu se poate realiza inchiderea drumului in cadrul de timp solicitat; - ar trebui sa treaca pe sub o linie de tramvai; - ar trebui sa treaca pe sub alte retele importante de serviciu si devierea acestora ar fi necesara; - ar fi prea jos pentru a se putea conecta gravitational la sistemul existent (caz aplicabil doar pentru racordurile de canalizare)”.
Nivel Standard Obiectiv (NSO)	este stabilit de prevederile Contractului de Concesiune in functie de cele doua variante de executie a lucrarilor prevazute in CC pentru care poate opta clientul si are urmatoarele valori:

	- 99 % din cazuri de executie a bransamentului rezolvate in maxim 3 luni de la cerere, intreaga activitate fiind desfasurata de catre Concesionar; - 99 % din cazuri de executie a proiectului in maxim 3 saptamani de la primirea cererii si inspectarea lucrarilor executate de antreprenorul clientului la 1 saptamana de la primirea solicitarii, in cazul in care parti ale activitatii vor fi executate de terti (agenti economici). 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 - 2014)

An	Conformitatea NS C2
2003	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 33 / 28.10.2003 - privind aprobarea Scrisorii de Respingere a Conformitatii Nivelului de Serviciu C2 – Timpul de realizare de noi bransamente si/sau racorduri Prin Decizia nr. 33 / 28.10.2003, Consiliul Executiv al ARBAC a decis respingerea conformitatii Nivelului de Serviciu C2 - Timpul de realizare de noi bransamente si/sau racorduri, avand in vedere urmatoarele: - Procentul de conformitate realizat la Nivelul de Serviciu C2 este de 15 %, fata de prevederea contractuala de 99% - Calculul Nivelului de Serviciu C2 de catre ANB a fost eronat (cazurile de EA invocate nu se justifica in totalitate, o parte fiind considerate in mod eronat excluseri totale, fiind in fapt excluseri pariale, iar Excluserile Admisibile invocate nu s-au prezentat detaliat, la solicitarea ARBAC si nu au fost propuse anterior perioadei de EIC spre a fi analizate si aprobate de ARBAC)
2004	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 34 / 21.07.2004 - privind propunerea de penalizare a S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru nerespectarea, in mod semnificativ, a prevederilor clauzei 28.9.2 din Contractul de Concesiune dintre Municipiul Bucuresti si S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., cu privire la informarea Agentiei de Reglementare a nivelurilor 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%
2014	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 19/ 23.07.2014 - 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

Monitorizarea conformitatii si evaluarea informatiilor au fost facute de AMRSP pentru perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii (ECC) si pentru perioada 01.01.2013 ÷ 31.12.2013 corespunzatoare Raportului Anual SC Apa Nova Bucuresti SA (transmis cu scrisoarea nr. 14136836/25.06.2014).

Pentru cele doua perioade, 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 inregistrarii 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 28.06.2013 ÷ 27.06.2014.

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

Pentru perioada corespunzatoare Raportului Anual SC Apa Nova Bucuresti SA (**01.01.2013 ÷ 31.12.2013**), in conformitate cu clauza 16.3 din Actul Adicional 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"*, AMRSP a efectuat pentru **Nivelul de Serviciu C2 – Timpul de realizare de noi bransamente si/sau racorduri**, evaluarea informatiilor aferente anului calendaristic 2013, s-a efectuat in cadrul perioadei de activitate 30.05.2014 ÷ 30.05.2015 aplicandu-se aceeasi procedura ca si pentru perioada de Evaluare a Conformitatii.

A. Evaluarea Continuarii Conformitatii (ECC) Nivelului de Serviciu C2 pentru perioada 28.06.2013 ÷ 27.06.2014

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. 14137606/07.07.2014) sunt urmatoarele:

Tipul solicitarii		Nr. total solicitari	Excluderi Admisibile	Interval de timp	NS realizat [%]	NSO [%]
Executie bransament si/sau racord cu ANB		82	2	< 3 luni	100	99
Executie bransament si/sau racord cu terti	Proiectare bransament si/sau racord de catre ANB	168	0	≤ 3 saptamani	100	99
	Receptie bransament si/sau racord de catre ANB	31	0	≤ 1 saptamana	100	99

Raportul S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru perioada de evaluare **28.06.2013 ÷ 27.06.2014**, contine informatii sub forma unui tabel rezumativ, precum si o baza de date in format electronic.

Din analiza bazei de date a rezultat ca dintr-un total de **250** solicitari de realizare de proiecte pentru bransamente si/sau racorduri:

S-a solicitat executia lucrarii de catre SC Apa Nova Bucuresti SA	82
S-a solicitat executia de catre terti	37
Nu s-a solicitat executia lucrarii, dupa realizarea proiectului	131

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 **250** 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 **51** 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 **31** 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. 14137606/07.07.2014, 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 250 inregistrari, responsabilul cu monitorizarea NS C2 din cadrul AMRSP a selectat spre verificare un numar de 22 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 **250 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 **31** cazuri, astfel:

-	28 cazuri, cod C2-EA1 Autorizatii de Construire/avize solicitate si neeliberate sau avize nefavorabile (din care 13 Autorizatii de Construire neeliberata, 15 Avize neeliberate ale politiei rutiere, furnizori utilitati sau amplasamente nepredate)
-	3 cazuri, tip C2-EA14 – Renuntare la executarea lucrarii

Din analiza celor 28 cazuri de Excludere Admisibila de tipul EA1, a reiesit ca toate cazurile au fost solicitate datorita neobtinerii Autorizatiei de Construire sau a avizelor. Din analiza documentelor s-a constatat ca neobtinerea „permiselor” de executie a lucrarilor nu s-a datorat vreunei deficiente a SC Apa Nova Bucuresti SA intrucat documentatia a fost depusa la timp, ci a intarzierilor raspunsurilor din partea Administratiei Locale sau a furnizorilor de utilitati.

Tinand seama ca pentru cele 28 de cazuri de tipul EA1, nu a fost culpa din partea Concesionarului, AMRSP a considerat ca aceste cazuri constituie evenimente independente de vointa SC Apa Nova Bucuresti SA, propunandu-se astfel aprobarea excluderii perioadei pana la implinirea celor 3 luni care ar fi dovedit finalizarea lucrarii. Finalizarea lucrarilor va fi verificata insa o data cu informatiile primite pentru raportul anual (asa cum s-a facut si pentru solicitarile asemenatoare din perioada anterioara).

Pentru cele 3 cazuri cod EA14 s-au verificat documentele care atesta renuntarea potentialului client la executia lucrarilor, propundu-se aprobarea acestora intrucat nu exista culpa din cauza SC Apa Nova Bucuresti SA.

Evaluare AMRSP

In baza informatiilor primite de la SC Apa Nova Bucuresti SA si a considerentelor de mai sus, evaluarea NS C2 a fost facuta 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 250 proiecte din totalul de 250, conformitatea fiind astfel de **100%**, fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de 99%;

$$\text{Conformitate NS C2} = \frac{\text{Nr. proiecte realizate in maxim 3 sapt}}{\text{Nr. total de solicitari de proiecte}} \times 100 = \frac{250}{250} \times 100 = 100\%$$

- **pentru bransamente apa si/sau racorduri canal executate in varianta “integral ANB”**, in mai putin de 3 luni de la solicitare s-au realizat efectiv 51 de cazuri din cele 82 de cazuri care au avut initial solicitari, iar cele 31 care au ramas au fost aprobate ca Excluderi Admisibile, conformitatea fiind de **100%**, fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de 99%;

$$\text{Conformitate NS C2} = \frac{\text{Nr. lucrari realizate in maxim 3 luni}}{\text{Nr. total de lucrari executate de ANB - EA}} \times 100 = \frac{51}{82 - 31} \times 100 = 100\%$$

- **pentru bransamente de apa si/sau racorduri canal pentru care s-a solicitat receptionarea lucrarilor de catre ANB** in cel mult 7 zile de la solicitare: s-au realizat 31 receptii la termen din totalul de 37 de contracte de executie si de consultanta semnate de catre clientii care au optat pentru executia lucrilor cu terti, intrucat numai 31 au solicitat receptii in perioada de evaluare, conformitatea fiind de **100%**, fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de 99%.

$$\text{Conformitate NS C2} = \frac{\text{Nr. receptii efectuate in maxim 1 sapt}}{\text{Nr. total de solicitari de receptii}} \times 100 = \frac{31}{31} \times 100 = 100\%$$

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. 19/23.07.2014**.

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

Pentru perioada **01.01.2013 – 31.12.2013**, in baza informatiilor transmise de catre SC Apa Nova Bucuresti SA, prin scrisoarea nr.14126836/24.06.2014 (AMRSP nr.1110/24.06.2014) 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. 23/4.08.2003 – privind aprobarea formatului inregistrarii 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.

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. 14126836/24.06.2014) sunt urmatoarele:

Tipul solicitarii		Nr. total solicitari	Excluderi Admisibile	Interval de timp	NS realizat [%]	NSO [%]
Executie bransament si/sau racord cu ANB		72	21	< 3 luni	100	99
Executie bransament si/sau racord cu terti	Proiectare bransament si/sau racord de catre ANB	170	0	≤ 3 saptamani	100	99
	Receptie bransament si/sau racord de catre ANB	31	0	≤ 1 saptamana	100	99

Raportul anual S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru perioada **01.01.2013 ÷ 31.12.2013**, contine informatii sub forma unui tabel rezumativ, precum si o baza de date in format electronic.

Din analiza tabelului rezumativ, se constata urmatoarele:

- **242** total de solicitari de realizare de bransamente si racorduri, din care:

- **72** de cazuri in care potentialul client a optat si pentru realizarea efectiva a lucrarilor de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A.;

- **170** 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).

- **31** receptii realizate pentru lucrarile executate de terti

Verificari 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 **242** 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 **51** 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 **31** receptii ale lucrarilor de bransamente si/sau racorduri realizate cu Terti, in maxim 5 zile lucratoare, neconstatandu-se neconformitati.

Excluderi Admisibile

Din cele **242 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 **21** cazuri, astfel:

-	11 cazuri, cod C2-EA1 Autorizatia de Construire neeliberata
-	5 cazuri, cod C2 – EA1 Aviz amplasament neeliberat
-	1 caz, cod C2 – EA1 Aviz mediu neobtinut
-	2 cazuri, cod C2 – EA1 Aviz PG neobtinut
-	2 cazuri, tip C2- EA14 Clandestini/renuntari/amanari

Din analiza celor 21 cazuri de Excludere Admisibile de tipul EA1, a reiesit faptul ca neobtinerea autorizatiilor/avizelor nu s-a datorat vreunei deficiente a SC Apa Nova Bucuresti SA intrucat documentatia a fost depusa la timp, fara insa sa se primeasca raspuns din partea Administratiei Locale in timpul util.

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 242 proiecte din totalul de 242 solicitari, conformitatea fiind astfel de **100%**, fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de 99%;

$$\text{Conformitate NS C2} = \frac{\text{Nr. proiecte realizate in maxim 3 sapt}}{\text{Nr. total de solicitari de proiecte}} \times 100 = \frac{242}{242} \times 100 = 100\%$$

- **pentru bransamente apa si/sau racorduri canal executate in varianta "integral ANB"**, in mai putin de 3 luni de la solicitare s-au realizat efectiv 51 de lucrari din cele 72 care au avut initial solicitari, iar cele 21 care au ramas au fost aprobate ca EA, conformitatea fiind de **100%**, fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de 99%;

$$\text{Conformitate NS C2} = \frac{\text{Nr. lucrari realizate in maxim 3 luni}}{\text{Nr. total de lucrari executate de ANB - EA}} \times 100 = \frac{51}{72 - 21} \times 100 = 100\%$$

- **pentru bransamente de apa si/sau racorduri canal pentru care s-a solicitat receptionarea lucrarilor de catre ANB** in cel mult 7 zile de la solicitare s-au realizat 31 receptii la termen din totalul de 36 de contracte de executie si de consultanta semnate de catre clientii care au optat pentru executia lucrilor cu terti, intrucat numai 36 au solicitat receptii in perioada de evaluare, conformitatea fiind de **100%**, fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de 99%.

$$\text{Conformitate NS C2} = \frac{\text{Nr. receptii efectuate in maxim 1 sapt}}{\text{Nr. total de solicitari de receptii}} \times 100 = \frac{31}{31} \times 100 = 100\%$$

si arata faptul ca si pentru alta perioada de 12 luni respectiv 01.01.2013 ÷ 31.12.2013 diferita de cea de la Evaluarea Continuarii Conformitatii, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A, asigura pentru **Nivelul de Serviciu C2 – Timpul de realizare de noi bransamente la reseaua de apa si racorduri la canalizare**, o calitate a serviciului peste Standardul Obiectiv (99%).

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. $NSC3 = \frac{\text{Numarul total de intrebari tratate } \leq 5 \text{ zile}}{\text{Numarul total de intrabari privind facturarea}} \times 100$ 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 Adicional 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. Inregistrările 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, efectuand apoi evaluarea NS C3.
Excluderi Admisibile	Contractul de Concesiune nu prevede nici un fel de incident sau eveniment ce s-ar putea produce independent de vointa Concesionarului si care ar putea fi incadrat drept Excludere Admisibila.
Nivel Standard Obiectiv (NSO)	minim 90 % din raspunsurile la intrebarile clientilor privind facturarea 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 – 2014)

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 %
2014	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 32/06.11.2014 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C3 – Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea. Conformitatea certificata de AMRSP: 99,45 %

(3) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu C3

Monitorizarea conformitatii si evaluarea informatiilor au fost facute de AMRSP pentru perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii (ECC) 28.09.2013 ÷ 27.09.2014 si pentru perioada 01.01.2013 ÷ 31.12.2013 corespunzatoare Raportului Anual SC Apa Nova Bucuresti SA (transmis cu scrisoarea nr. 14136836/25.06.2014).

- 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 / 25.03.2004 - 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 13 contractual) au permis o evaluare obiectiva a NS C3.

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.

Pentru perioada corespunzatoare Raportului Anual SC Apa Nova Bucuresti SA (**01.01.2013 ÷ 31.12.2013**), in conformitate cu clauza 16.3 din Actul Adicional 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", AMRSP a efectuat pentru **Nivelul de Serviciu C3 – Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea**, evaluarea informatiilor aferente anului calendaristic 2013, s-a efectuat in cadrul perioadei de activitate 30.05.2014 ÷ 30.05.2015 aplicandu-se aceeasi procedura ca si pentru perioada de Evaluare a Conformitatii.

A. Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C3 pentru perioada 28.09.2013 ÷ 27.09.2014

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. 14198430/17.10.2014) sunt urmatoarele:

Numarul total de intrabari privind facturarea	183
Numarul total de intrebari tratate ≤ 3 zile	171
Numarul total de intrebari tratate intre 3 ÷ 5 zile	11
Numarul total de intrebari tratate ≤ 5 zile	182
Numarul total de intrebari tratate intre 5 ÷ 10 zile	1
Nivel de Serviciu realizat	99,45%
Nivel Standard Obiectiv prevazut de CC.	90%

Verificari AMRSP

Verificarea a fost facuta pentru:

-	informatiile privind inregistrarea in baza de date S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a solicitarii clientului;
-	data la care a fost trimis raspunsul clientului, rezultand 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 183 solicitari ale utilizatorilor: 174 s-au referit la soldul existent (majoritatea solicitarilor venind din partea societatilor comerciale), 9 au fost pentru valoarea facturata/servicii/penalizari
-	intrucat pentru toate solicitarile s-au oferit raspunsuri si informatii scrise privind facturarea, toate inregistrările 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 4 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 o solicitare 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, rezultand 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 Serviciu 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:

$$NSC3 = \frac{\text{Numarul total de intrebari tratate } \leq 5 \text{ zile}}{\text{Numarul total de intrabari privind facturarea}} \times 100 = \frac{182}{183} \times 100 = 99,45\%$$

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. 32/06.11.2014.**

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

Pentru perioada **01.01.2013 – 31.12.2013**, in baza informatiilor transmise de catre SC Apa Nova Bucuresti SA, prin scrisoarea nr.14126836/24.06.2014 (AMRSP nr.1110/24.06.2014) a fost verificata corespondenta incadrării informatiilor prezentate in reglementarile emise de Autoritatea de Reglementare Tehnica a Concesiunii, si anume:

- 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

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

Informatiile transmise de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual (nr. 14126836/24.06.2014) sunt urmatoarele:

Numarul total de intrabari privind facturarea	260
Numarul total de intrebari tratate ≤ 3 zile	223
Numarul total de intrebari tratate intre 3 ÷ 5 zile	37
Numarul total de intrebari tratate ≤ 5 zile	260
Numarul total de intrebari tratate intre 5 ÷ 10 zile	0
Nivel de Serviciu realizat	100%
Nivel Standard Obiectiv prevazut de CC.	90%

Verificari AMRSP

Verificarea a fost facuta pentru:

-	<i>informatiile privind inregistrarea in baza de date S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a solicitarii clientului;</i>
-	<i>identificarea motivului solicitarii de informatii ale clientilor si incadrarea acestora in baza de date ANB</i>
-	<i>data la care a fost trimis raspunsul clientului, rezultand astfel durata de raspuns;</i>
-	<i>raspunsurile date clientilor pentru a constata daca respectivele solicitari se incadreaza in cerintele impuse prin Contractul de Concesiune.</i>

In urma verificarii s-au constatat urmatoarele:

-	<i>din totalul celor 260 solicitari ale utilizatorilor: 257 s-au referit la soldul existent (majoritatea solicitarilor venind din partea societatilor comerciale), 3 au fost pentru valoarea facturata/servicii/penalizari</i>
-	<i>intrucat pentru toate solicitarile s-au oferit raspunsuri si informatii scrise privind facturarea, toate inregistrările din baza de date au fost luate in calcul la evaluarea acestui Nivel de Serviciu.</i>
-	<i>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.</i>
	<i>pentru nici o solicitare nu s-a depasit perioada de raspuns de maxim 5 zile, pentru care se acorda neconformitate.</i>

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 Serviciu 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, rezultatul evaluarii pentru anul 2013 este urmatorul:

$$NSC3 = \frac{\text{Numarul total de intrebari tratate } \leq 5 \text{ zile}}{\text{Numarul total de intrabari privind facturarea}} \times 100 = \frac{260}{260} \times 100 = 100\%$$

si arata faptul ca si pentru alta perioada de 12 luni respectiv 01.01.2013 ÷ 31.12.2013 diferita de cea de la Evaluarea Continuarii Conformitatii, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. asigura pentru Nivelul de Serviciu C3 – Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea, o calitate a serviciului peste Standardul Obiectiv (90%).

Nivelul de Serviciu C4 - Timp pentru tratarea reclamatilor scrise

I. PREVEDERI CONTRACTUALE

Definitie	Timpul pentru tratarea reclamatilor scrise
Formula de calcul	Raportul dintre numarul de raspunsuri la reclamatii scrise expediate prin posta in mai putin de 10 zile lucratoare si numarul total de reclamatii scrise inregistrate la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in perioada de evaluare. $NSC4 = \frac{\text{Nr. de raspunsuri exped. prin posta in } < 10 \text{ zile}}{\text{Nr. total de reclamatii scrise}} \times 100$
Termen limita de conformitate	Primul Termen Limita de Conformitate este anul 3 de concesiune (17.11.2003) conform Contractului de Concesiune, partea a III-a Nivele de Servicii. Dupa aceasta data, pe toata durata concesiunii, daca este realizata sau nu conformitatea, TLC se stabileste la 20 de zile numai dupa emiterea scrisorii de certificare
Perioada de Evaluare	- <u>Evaluarea Initiala</u> trebuie efectuata pe o perioada de 2 luni incepand cu 27.07.2003 si pana la data de 26.09.2003. Conform Contractului de Concesiune (art.1.2 Anexa III – Caietul de Sarcini) datele pe baza carora se va face evaluarea conformitatii vor fi cele obtinute in timpul unei perioade de evaluare continue, avand durata de 2 luni (Perioada de Evaluare Initiala). O astfel de perioada se incheie cu 50 de zile inainte de Termenul Limita de Conformitate, sau de Data Anterioara de Conformitate. Pe baza datelor inregistrate, Concesionarul va trebui sa prezinte Autoritatii de Reglementare Tehnica cu cel putin 40 de zile inainte de TLC raportul de Evaluare Initiala. Autoritatea are la dispozitie 20 de zile pentru a emite o scrisoare de Certificare a Conformitatii sau de respingere a acesteia. - <u>Continuarea Conformitatii</u> se face, pe toata durata concesiunii, la intervale de 12 luni numai daca s-a realizat conformitatea initiala. Datele folosite pentru evaluarea continuarii conformitatii vor fi cele obtinute in perioada de 12 luni ce incepe in ziua urmatoare a ultimei zile a perioadei de evaluare. Predarea raportului de catre Concesionar si emiterea scrisorii de catre Autoritate se fac respectand aceleasi termenele limita de la Evaluarea Initiala 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 reclamatile scrise si intocmeste un registru specific acestui Nivel de Serviciu.
Monitorizare	- Concesionarul inregistreaza si intocmeste un registru detaliat asupra tuturor reclamatilor 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. Inregistrările 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 inregistrările din baza de date. Verificarile urmaresc identificarea reclamatilor scrise primite, natura reclamatilor si respectarea termenului de raspuns. Informatiile sunt stocate, cumulate si transmise anual Autoritatii de Reglementare Tehnica, dar pe masura ce sunt inregistrate sunt verificate periodic prin sondaj de catre aceasta.
Excluderi Admisibile	Nu sunt prevazute Excluderi Admisibile in Contractul de Concesiune. Pentru acest Nivel de Serviciu, Concesionarul nu a identificat pana in prezent Excluderi Admisibile suplimentare.
Nivel Standard Obiectiv (NSO)	Raspunsuri expediate prin posta: in maxim 10 zile lucratoare in 90% din cazuri, valoare ce trebuie atinsa de Concesionar la sfarsitul perioadei de Evaluare. Concesionarul trebuie sa ia toate masurile ca, pentru cel putin 90% din numarul total de sesizari scrise existente in baza de date, raspunsurile sa fie transmise in mai putin de 10 zile lucratoare.

II. MONITORIZAREA SI EVALUAREA NIVELULUI DE SERVICIU C4

(1) Nivel Standard de Baza:

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

(2) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu C4 (2003 – 2014)

An	Conformitatea NS C4
2003	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 35/28.10.2003 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatilor scrise Conformitatea certificata de ARBAC: 97,50 %
2004	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 42/27.10.2004 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatilor scrise Conformitatea certificata de ARBAC: 96,55 %
2005	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 44/21.10.2005 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatilor scrise Conformitatea certificata de ARBAC: 96,93 %
2006	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 32/26.10.2006 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatilor scrise Conformitatea certificata de ARBAC: 94,97 %
2007	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 29/26.10.2007 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatilor scrise Conformitatea certificata de ARBAC: 96,62 %
2008	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 17/23.10.2008 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatilor scrise Conformitatea certificata de ARBAC: 98,37 %
2009	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 16/23.10.2009 privind aprobarea Scrisorii de

	Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatilor scrise Conformitatea certificata de ARBAC: 99,61 %
2010	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 23/26.10.2010 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatilor scrise Conformitatea certificata de AMRSP: 99,55 %
2011	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 25/26.10.2011 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatilor scrise Conformitatea certificata de AMRSP: 99,50 %
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 reclamatilor 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 reclamatilor scrise Conformitatea certificata de AMRSP: 99,78 %
2014	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 33/06.11.2014 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatilor scrise Conformitatea certificata de AMRSP: 98,23 %

(3) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu C4

Atat pentru perioada de evaluare a conformitatii (**28.09.2013-27.09.2014**), cat si pentru perioada aferenta anului **2013**, pentru care S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a prezentat **Raportul** (in conformitate cu clauza 16.3 din Actul Additional nr. 10 la Contractul de Concesiune, aprobat prin HCGMB nr. 245/26.09.2013), 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 28.09.2013-27.09.2014

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 transmis prin scrisoarea nr. 14198430/17.10.2014, inregistrata la Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice cu nr. 1941/17.10.2014, *Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii pentru Nivelul de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatilor scrise*, impreuna cu baza de date in format electronic aferenta perioadei de evaluare.

Au fost luate in calcul toate reclamatile scrise inregistrate la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in perioada **18.09.2013 – 17.09.2014** tratate pana la sfarsitul perioadei de evaluare.

In aceasta perioada au fost inregistrate **1015** 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 <i>Numeric</i>	Excluderi Admisibile (EA) <i>Numeric</i>	Timpul pentru tratarea reclamatilor scrise <i>Zile</i>	NS realizat		NSO <i>%</i>	Neconf. cu NSO <i>%</i>
			<i>Numeric</i>	<i>%</i>		
1	2	3	4	5	6	7
1015	0	≤ 5 zile	170			
		5-10 zile	827			
		≤ 10 zile	997	98,23	90	-
		10-20 zile	17			
		> 10 zile	18			
		> 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 98,23 % reclamatii rezolvate in maxim 10 zile lucratoare, fata de 90 % cat prevede Standardul Obiectiv.

Verificari 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 reclamatilor 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 AMRSP a efectuat mai multe vizite la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cursul anului 2014 si a solicitat documentele specifice cu privire la data rezolvarii, pentru esantioane de inregistrari din baza de date.

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

Excluderi Admisibile

Nu sunt prevazute Excluderi Admisibile in Contractul de Concesiune pentru Nivelului de Serviciu 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 reclamatilor scrise s-au luat in calcul urmatoarele date:

Total reclamatii scrise inregistrate	1015
Total reclamatii rezolvate si comunicate in termen de maxim 10 zile lucratoare	997
Reclamatii neconforme	18

Reclamatiiile 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	32
Reclamatii factura/facturare	732
Reclamatii bransamente	53
Reclamatii calitate /mediu	47
Reclamatii lipsa presiune apa	51
Reclamatii racord canalizare	65
Reclamatii avarii apa/canal	7
Diverse	28
TOTAL	1015

Din *Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii pentru Nivelul de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatilor 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, conform tabelului rezumativ, astfel:

Total cazuri de reclamatii scrise inregistrate	Excluderi Admisibile (EA)	Timpul pentru tratarea reclamatilor scrise	NS realizat		NSO	Neconf. cu NSO
Numeric	Numeric	Zile	Numeric	%	%	%
1	2	3	4	5	6	7
1015	0	≤ 5 zile	170			
		5-10 zile	827			
		≤ 10 zile	997	98,23	90	-
		10-20 zile	17			
		> 10 zile	18			
		> 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:

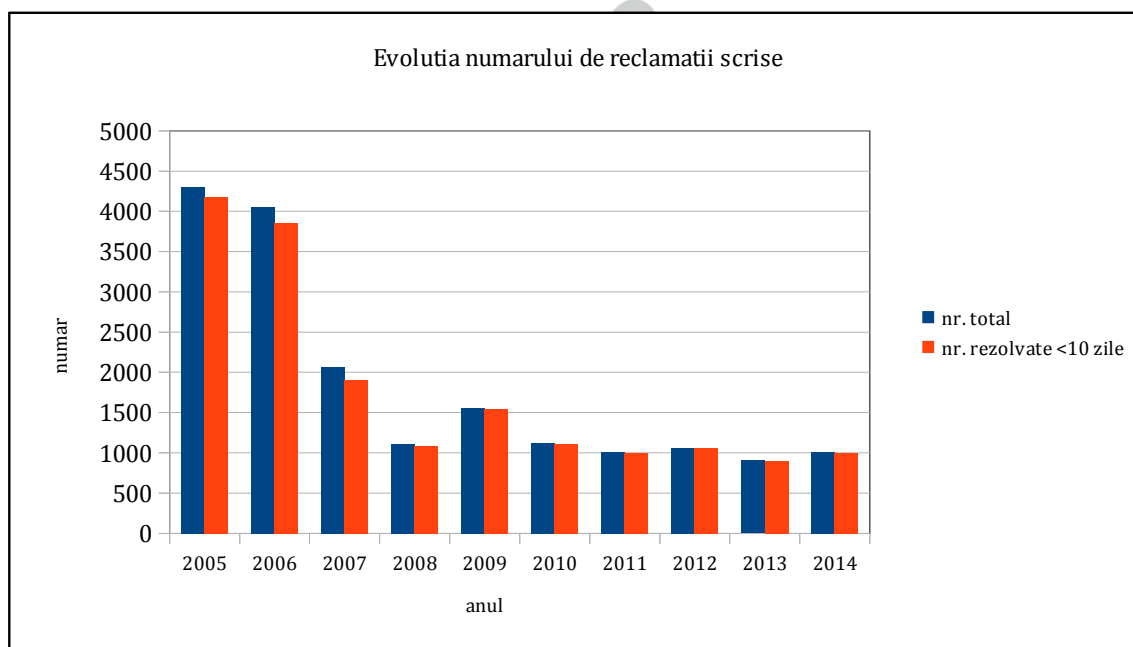
$$\text{- cazuri de reclamatii scrise rezolvate in } < 10 \text{ zile : } NS \text{ C4} = \frac{997}{1015} \times 100 = 98,23 \%$$

(Standard Obiectiv : 90 %)

Consiliul Executiv al AMRSP a decis Certificarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatilor scrise prin **Decizia nr. 33/ 06.11.2014**.

Evolutia numarului de reclamatii scrise

An	Nr. total solicitari	Solicitari rezolvate in 1-10 zile
2005	4306	4174
2006	4056	3852
2007	2068	1908
2008	1107	1089
2009	1556	1550
2010	1120	1115
2011	1007	1002
2012	1065	1060
2013	905	903
2014	1015	997



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 reclamatilor scrise** nu a putut fi facuta la data intocmirii Raportului Anual al AMRSP din 2014 din lipsa informatiilor.

Prin adresa nr. 14126836/24.06.2014 S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a transmis Raportul Anual pentru anul 2013.

Pentru perioada **01.01.2013-31.12.2013**, in baza informatiilor transmise de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. 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 fost verificate urmand procedura care se aplica si pentru perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii (ECC), permitand o evaluare obiectiva a NS C4.

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

Informatiile transmise de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului anual pentru anul 2013 sunt urmatoarele:

Total cazuri de reclamatii scrise inregistrate	Excluderi Admisibile (EA)	Timpul pentru tratarea reclamatilor scrise	NS realizat	
<i>Numeric</i>	<i>Numeric</i>	<i>Zile</i>	<i>Numeric</i>	<i>%</i>
1	2	3	4	5
936	0	≤ 5 zile	195	
		5-10 zile	740	
		≤ 10 zile	935	99.89
		10-20 zile	0	
		> 10 zile	1	
		> 20 zile	1	

Verificari AMRSP

Din verificarea documentelor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul *Raportului anual pentru 2013* si din verificarile bazei de date privind *Nivelul de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatilor 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.

Avand in vedere verificarea bazei de date, s-au identificat urmatoarele:

Total reclamatii scrise inregistrate	936
Total reclamatii rezolvate si comunicate in termen de maxim 10 zile lucratoare	935
Reclamatii neconforme	1

Reclamatiiile au fost diverse ca tematica si urmare a analizei 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	21
Reclamatii factura	593
Reclamatii bransamente	32
Reclamatii calitate /mediu	39
Reclamatii lipsa presiune apa	53
Reclamatii racord canalizare	55
Reclamatii avarii apa/canal	143
TOTAL	936

Excluderi Admisibile

Nu sunt prevazute Excluderi Admisibile in Contractul de Concesiune pentru Nivelului de Serviciu C4. Pentru acest Nivel de Serviciu, Concesionarul nu a identificat pana in prezent Excluderi Admisibile suplimentare.

Evaluare AMRSP

Rezultatul evaluarii Nivelului de Serviciu C4, tinand seama de verificarile efectuate, este urmatorul:

- cazuri de reclamatii scrise rezolvate in < 10 zile : $NS\ C4 = \frac{935}{936} \times 100 = 99,89\%$

(Standard obiectiv : 90 %)

Valorile obtinute arata faptul ca pentru o alta perioada de 12 luni, diferita de cea de la Evaluarea Continuarii Conformitatii, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., asigura pentru Nivelul de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatilor scrise, o calitate a serviciului peste Standardul Obiectiv.

AMRSP

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 $NS = \frac{Nr. \text{apeluri conforme}}{Nr. \text{total apeluri} - EA} \times 100$
Termen limita de conformitate	Primul termen limita de conformitate este anul 3 de concesiune (17.11.2003) Termenul Limita de Conformitate la care s-a realizat Conformitatea NSO a fost 17.01.2004. Dupa aceasta data, pe toata durata concesiunii, daca este realizata sau nu conformitatea, TLC se stabileste la 20 de zile numai dupa emiterea scrisorii de certificare.
Perioada de Evaluare	- <u>Evaluarea Initiala</u> trebuie efectuata pe o perioada de 2 luni incepand cu 27.07.2003 si pana la data de 26.09.2003. Conform Contractului de Concesiune (art.1.2 Anexa III – Caietul de Sarcini) datele pe baza carora se va face evaluarea conformitatii vor fi cele obtinute in timpul unei perioade de evaluare continue, avand durata de 2 luni (Perioada de Evaluare Initiala). O astfel de perioada se incheie cu 50 de zile inainte de Termenul Limita de Conformitate, sau de Data Anterioara de Conformitate. Pe baza datelor inregistrate, Concesionarul va trebui sa prezinte Autoritatii de Reglementare Tehnica cu cel putin 40 de zile inainte de TLC raportul de Evaluare Initiala. Autoritatea are la dispozitie 20 de zile pentru a emite o scrisoare de Certificare a Conformitatii sau de respingere a acesteia. - <u>Continuarea Conformitatii</u> se face, pe toata durata concesiunii, la intervale de 12 luni numai daca s-a realizat conformitatea initiala. Datele folosite pentru evaluarea continuarii conformitatii vor fi cele obtinute in perioada de 12 luni ce incepe in ziua urmatoare a ultimei zile a perioadei de evaluare. Predarea raportului de catre Concesionar si emiterea scrisorii de catre Autoritate se fac respectand aceleasi termenele limita de la Evaluarea Initiala. Datorita faptului ca termenul la care s-a realizat conformitatea a fost 17.01.2004, perioada de ECC va fi intre 27 noiembrie a fiecarui an pana la 26 noiembrie a anului urmator. In conformitate cu clauza 18, din Actul Adicional 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 reclamatilor 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 perioada solicitata de catre Autoritatea de Reglementare Tehnica. Inregistrările 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 inregistrările din baza de date. Verificarile urmaresc identificarea timpilor de raspuns si a corectei incadrari a evenimentelor in categoria Excluderilor Admisibile. Informatiile sunt stocate, cumulate si transmise anual Autoritatii de Reglementare Tehnica, dar pe masura ce sunt inregistrate sunt verificate periodic prin sondaj de catre aceasta.
Excluderi Admisibile	Nu sunt prevazute Excluderi Admisibile in Contractul de Concesiune. Pentru acest Nivel de Serviciu, Concesionarul a identificat si propus urmatoarele tipuri de excluderi admisibile: - Numar de apeluri abandonate in mai putin de 30 sec. Tipurile de EA suplimentare au fost analizate de ARBAC si s-a concluzionat ca "apelurile abandonate" pot fi situatii de Excluderi Admise 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 – 2014)

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 inregistrării apelurilor nu au functionat in perioada de evaluare.
2004	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 3/8.01.2004 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 – Timpul de tratare a apelurilor telefonice - Conformitatea certificata de ARBAC: - Raspuns in 15 sec la 98,2 % din apeluri

	- Raspuns in 30 sec la 99,9 % din apeluri.
2004	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 48/27.12.2004 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 – Timpul de tratare a apelurilor telefonice - Conformitatea certificata de ARBAC: - Raspuns in 15 sec la 86,7 % din apeluri - Raspuns in 30 sec la 98,2 % din apeluri.
2005	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 50/15.12.2005 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 – Timpul de tratare a apelurilor telefonice - Conformitatea certificata de ARBAC: - Raspuns in 15 sec la 86,41 % din apeluri - Raspuns in 30 sec la 86,52 % din apeluri.
2006	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 40/21.12.2006 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.
2014	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 43/23.12.2014 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 74,75 % din apeluri - Raspuns in 30 sec la 86,75 % din apeluri.

(3) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu C5

Atat pentru perioada de evaluare a conformitatii (**27.11.2013-26.11.2014**), cat si pentru perioada aferenta anului **2013**, pentru care S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a prezentat **Raportul** (in conformitate cu clauza 16.3 din Actul Adicional nr. 10 la Contractul de Concesiune, aprobat prin HCGMB nr. 245/26.09.2013), a fost verificata corespondenta incadrarii informatiilor prezentate in reglementarile emise de Autoritatea de Reglementare Tehnica a Concesiunii:

- *Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 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 27.11.2013-26.11.2014

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. 14235622/11.12.2014, inregistrata la Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice cu nr. 2411/11.12.2014, *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 **27.11.2013 – 26.11.2014**, si pentru acest Nivel de Serviciu au fost prezentate urmatoarele date:

Numarul total de apeluri inregistrate in perioada de evaluare	233.391
Numarul de apeluri la care s-a raspuns in mai putin de 15 sec.	172.609
Numarul de apeluri la care s-a raspuns in mai putin de 30 sec.	198.771
Numarul total de apeluri neconforme	30.373
Numarul total de apeluri abandonate	4.247
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:

- **74,75 %** fata de SO de 50% pentru apelurile telefonice la care s-a raspuns in mai putin de 15 sec, asa cum prevede Standardul Obiectiv;
- **86,75 %** 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 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 inregistrările 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	233.391
Numarul de apeluri la care s-a raspuns in mai putin de 15 sec.	172.609
Numarul de apeluri la care s-a raspuns in mai putin de 30 sec.	198.771
Numarul total de apeluri neconforme	30.373
Numarul total de apeluri abandonate	4.247
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	secunde	Numeric	%	%	%
1	2	3	4	5	6	7	8
233.391	2.466	12	≤ 15 sec	172.609	74,75	50	0
	4.247		≤ 30 sec	198.771	86,75	75	0
			> 30 sec	30.373	13,25	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:

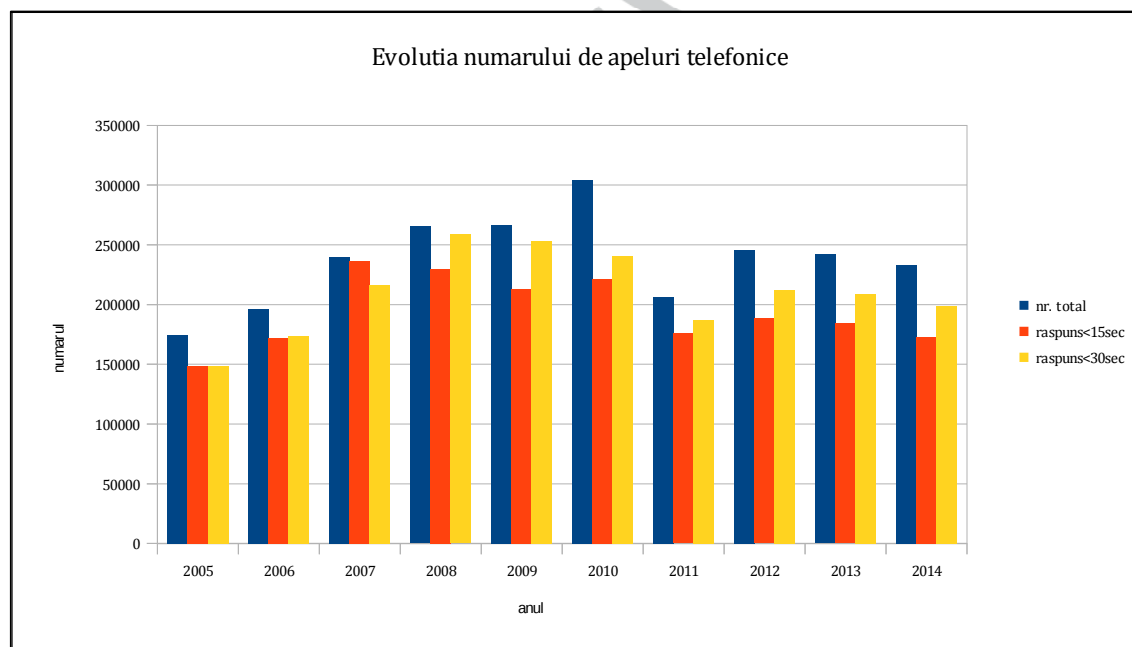
- Numar de apeluri telefonice la care s - a raspuns in ≤15s : NS C5 = $\frac{172609}{233391 - 2466} \times 100\% = 74,75 \%$
(Standard Obiectiv : 50%)

- Numar de apeluri telefonice la care s - a raspuns in ≤ 30s : NS C5 = $\frac{198771}{233391 - 4247} \times 100\% = 86,75 \%$
(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. 43/23.12.2014.**

Evolutia numarului de apeluri telefonice primite

An	Nr. total apeluri	Nr. apeluri la care s-a raspuns <15 sec	Nr. apeluri la care s-a raspuns <30 sec
2005	174624	148581	148775
2006	196183	172075	173677
2007	239601	236345	216265
2008	265339	229566	258555
2009	266176	212631	252803
2010	304119	221564	240957
2011	205938	175777	187084
2012	245827	188432	212423
2013	241842	184025	208996
2014	233391	172609	198771



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

Monitorizarea Nivelului de Serviciu C5

Avand in vedere clauza 16.3 din Actul Adicional 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** nu a putut fi facuta la data intocmirii Raportului Anual al AMRSP din 2014 din lipsa informatiilor.

Prin adresa nr. 14126836/24.06.2014 S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a transmis Raportul Anual pentru anul 2013.

Pentru perioada **01.01.2013-31.12.2013**, in baza informatiilor transmise de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. 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

Informatiile continute in baza de date si in tabelul rezumativ, au fost verificate urmand procedura care se aplica si pentru perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii (ECC), permitand o evaluare obiectiva a NS C5.

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

Informatiile transmise de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului anual pentru anul 2013 sunt urmatoarele:

Nr apeluri primite	Nr. apeluri abandonate	Timp mediu de raspuns	Timp de raspuns	NS realizat	
Numeric	Numeric	secunde	sec	Numeric	%
1	2	3	4	5	6
293.949	2.362	12	≤ 15 sec	183.587	77,27
	4.233		≤ 30 sec	208.079	88,28
			> 30 sec	27.637	11,72

Verificari AMRSP

Din verificarea documentelor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul *Raportului anual pentru 2013* si din verificarile bazei de date privind *Nivelul de Serviciu C5 – Timpul de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor*, s-a constatat faptul ca informatiile transmise au respectat formatul aprobat prin Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 26/2004 - privind aprobarea tabelului rezumativ.

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	293.949
Numarul de apeluri la care s-a raspuns in mai putin de 15 sec.	183.587
Numarul de apeluri la care s-a raspuns in mai putin de 30 sec.	208.079
Numarul total de apeluri neconforme	27.637
Numarul total de apeluri abandonate	4.233
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

Rezultatul evaluarii Nivelului de Serviciu C5, tinand seama de verificarile efectuate, este urmatorul:

- Numar de apeluri telefonice la care s - a raspuns in $\leq 15s$: NS C5 = $\frac{183587}{293949 - 2362} \times 100\% = 77,27\%$
(Standard Obiectiv : 50%)

- Numar de apeluri telefonice la care s - a raspuns in $\leq 30s$: NS C5 = $\frac{208079}{293949 - 4233} \times 100\% = 88,28\%$
(Standard Obiectiv : 75%)

Valorile obtinute arata faptul ca pentru o alta perioada de 12 luni, diferita de cea de la Evaluarea Continuarii Conformitatii **(27.11.2013-26.11.2014)**, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., asigura pentru Nivelul de Serviciu C5 – Timpul de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor o calitate a serviciului peste Standardul Obiectiv.

AMRSP

Nivelul de Serviciu C6 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente

I. PREVEDERI CONTRACTUALE

Definitie	Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente
Formula de calcul	raportul dintre numarul de solicitari de audienta inregistrate si rezolvate in intervalele de timp specificate in Contractul de Concesiune (CC) si numarul total de solicitari de audienta . $NSC6 = \frac{\text{Nr. de solicitari de audiente inreg. si rez. in T specificat de CC}}{\text{Nr. total de solicitari de audiente - EA}} \times 100$
Termen limita de conformitate	Primul Termen Limita de Conformitate este anul 3 de concesiune (17.11.2003). Dupa aceasta data, pe toata durata concesiunii, daca este realizata sau nu conformitatea, TLC se stabileste la 20 de zile numai dupa emiterea scrisorii de certificare
Perioada de Evaluare	- <u>Evaluarea Initiala</u> trebuie efectuata pe o perioada de 2 luni incepand cu 27.07.2003 si pana la data de 26.09.2003. Conform Contractului de Concesiune, datele pe baza carora se va face evaluarea conformitatii vor fi cele obtinute in timpul unei perioade de evaluare continua, avand durata de 2 luni (Perioada de Evaluare Initiala). O astfel de perioada se incheie cu 50 de zile inainte de Termenul Limita de Conformitate, sau de Data Anterioara de Conformitate. Pe baza datelor inregistrate, Concesionarul va trebui sa prezinte Autoritatii de Reglementare Tehnica cu cel putin 40 de zile inainte de TLC raportul de Evaluare Initiala. Autoritatea are la dispozitie 20 de zile pentru a emite o scrisoare de Certificare a Conformitatii sau de respingere a acesteia. - <u>Continuarea Conformitatii</u> se face, pe toata durata concesiunii, la intervale de 12 luni numai daca s-a realizat conformitatea initiala. Datele folosite pentru evaluarea continuarii conformitatii vor fi cele obtinute in perioada de 12 luni ce incepe in ziua urmatoare a ultimei zile a perioadei de evaluare. Predarea raportului de catre Concesionar si emiterea scrisorii de catre Autoritate se fac respectand aceleasi termenele limita de la Evaluarea Initiala In conformitate cu clauza 18, din Actul Adicional 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 – 2014)

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 %
2014	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 34/06.11.2014 - 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

Atat pentru perioada de evaluare a conformitatii (**28.09.2013-27.09.2014**), cat si pentru perioada aferenta anului 2013, pentru care S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a prezentat **Raportul** (in conformitate cu clauza 16.3 din Actul Adicional nr. 10 la Contractul de Concesiune, aprobat prin HCGMB nr. 245/26.09.2013), 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.

A . Evaluarea Continuarii Conformitatii in perioada 28.09.2013-27.09.2014

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 transmis prin scrisoarea nr. 14198430/17.10.2014, inregistrata la Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice cu nr. 1941/17.10.2014 *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 **28.09.2013 – 27.09.2014** tratate pana la sfarsitul perioadei de evaluare.

In aceasta perioada au fost inregistrate un numar de **119** solicitari de audiente, din care **92** audiente s-au tinut, iar **27** 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.

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.

Numar total de solicitari de audiente ale clientilor programate	119
Numar total de audiente ale clientilor realizate	92
Numar total de audiente la care clientii nu s-au prezentat	27

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 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 **28.09.2013-27.09.2014** un numar de 27 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 **119**, din care s-au realizat **92**, in cazul a **27** 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 pt. tratarea solicitarilor de audiente	NS realizat		NSO	Neconformitate cu NSO
Numeric	Numeric	Ore	Numeric	%	%	%
1	2	3	4	5	6	7
119	27	30 min.	92			
		≤2 ore	92			
		>2 ore	0			
		≤12 ore	92	100	97	-

Ca urmare a evaluarii, realizata pe baza elementelor precizate mai sus, a rezultat conformitatea Nivelului de Serviciu C6, valorile realizate fiind urmatoarele:

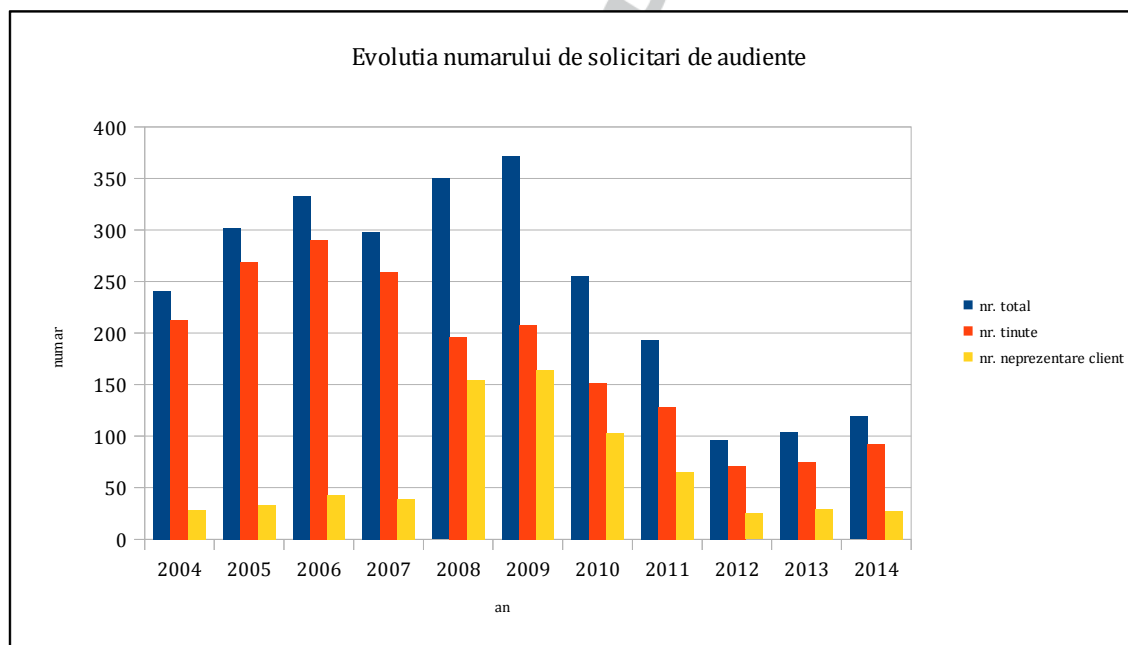
$$NS\ C6 = \frac{\text{Numar total de solicitari de audiente inregistrate si rezolvate}}{\text{Numar total de solicitari de audiente} - EA} \times 100\% = \frac{92}{119 - 27} \times 100\% = 100\%$$

(Standard Obiectiv : 97%)

AMRSP a decis Certificarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C6 – Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente prin **Decizia Consiliului Executiv nr. 34/06.11.2014.**

Evolutia numarului de solicitari de audiente

An	nr. total solicitari audiente	nr. audiente tinute<2h	nr. solicitari audiente abandonate de client
2004	241	213	28
2005	302	269	33
2006	333	290	43
2007	298	259	39
2008	350	196	154
2009	372	208	164
2010	255	152	103
2011	193	128	65
2012	96	71	25
2013	104	75	29
2014	119	92	27



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

Avand in vedere clauza 16.3 din Actul Adicional 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** nu a putut fi facuta la data intocmirii Raportului Anual al AMRSP din 2014 din lipsa informatiilor.

Prin adresa nr. 14126836/24.06.2014 S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a transmis Raportul Anual pentru anul 2013.

Pentru perioada **01.01.2013-31.12.2013**, in baza informatiilor transmise de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. 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 fost verificate urmand procedura care se aplica si pentru perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii (ECC), permitand o evaluare obiectiva a NS C6.

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

Informatiile transmise de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului anual pentru anul 2013 sunt urmatoarele:

Numarul total al solicitarilor de audiente	Excluderi Admisibile (EA)	Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente	NS realizat	
Numeric	Numeric	Ore	Numeric	%
1	2	3	4	5
100	25	30 min.	75	
		≤2 ore	75	
		>2 ore	0	
		≤12 ore	75	100

Verificari AMRSP

Din verificarea documentelor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul *Raportului anual pentru 2013* si din verificarile bazei de date privind *Nivelul de Serviciu C6 – Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente* s-a constatat faptul ca informatiile transmise au respectat formatul aprobat prin Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 27/2004 - privind aprobarea tabelului rezumativ.

Avand in vedere verificarea bazei de date, s-au identificat urmatoarele:

Numarul total de solicitari de audiente ale clientilor	100
Numarul de solicitari de audiente ale clientilor realizate	75
Numarul de solicitari de audiente la care clientii nu s-au prezentat	25

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

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.

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 01.01.2013-31.12.2013 un numar de 25 de audiente nu s-au tinut pentru ca solicitantii nu s-au prezentat, cazurile fiind considerate Excluderi Admisibile.

Evaluare AMRSP

Rezultatul evaluarii Nivelului de Serviciu C6, tinand seama de verificarile efectuate, este urmatorul:

- Numarul de solicitari de audiente rezolvate in < 12h : $NS\ C6 = \frac{75}{100 - 25} \times 100\% = 100\%$
(Standard Obiectiv : 97%)

Valorile obtinute arata faptul ca pentru o alta perioada de 12 luni, diferita de cea de la Evaluarea Continuarii Conformitatii (**28.09.2013-27.09.2014**), S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., asigura pentru Nivelul de Serviciu C6- Timp pentru tratarea solicitarilor de audiente o calitate a serviciului peste Standardul Obiectiv.

AMRSP

NIVELUL DE SERVICIU C7 - Timp pentru tratarea solicitarilor privind verificarea acuratetii contorizarii

I. PREVEDERI CONTRACTUALE

Definitie	Timpul pentru tratarea solicitarilor privind verificarea acuratetii contorizarii.
Formula de calcul	raportul dintre numarul de solicitari de verificare a contoarelor rezolvate si raportate in mai putin de 3 luni si numarul total de solicitari inregistrate la Concesionar privind verificarea contoarelor. $NS = \frac{\text{Numarul total de solicitari solutionate in } \leq 3 \text{ luni}}{\text{Nr. total de solicitari de verificare metrologica - EA}} \times 100$ Valoarea rezultata se compara cu Standardul Obiectiv. Daca este mai mare 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 Additional 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. Inregistrările din baza de date se tin de Concesionar in conformitate cu formatul aprobat de ARBAC prin Decizia nr.27/2003. Rapoartele Concesionarului, pe baza carora se face evaluarea, contin si tabele rezumative a caror structura a fost aprobata prin Decizia ARBAC nr.28/2004. - Autoritatea de Reglementare Tehnica analizeaza rapoartele SC Apa Nova Bucuresti SA si verifica inregistrările din baza de date. Verificarile urmaresc identificarea datei de inregistrare a solicitarii, rezultatul verificarii metrologice, data la care s-a realizat verificarea. De asemenea se urmareste daca in urma verificarii s-au acordat rabaturi privind micșorarea facturii clientilor ca urmare a depistarii suprainregistrării contoarelor. Verifica de asemenea informatiile din tabele rezumative, efecund apoi evaluarea NS C7.
Excluderi Admisibile	Contractul de Concesiune nu prevede nici un fel de incident sau eveniment care ar putea fi incadrat drept Excludere Admisibila.
Nivel Standard Obiectiv (NSO)	minim 95 % din solicitarile de verificare metrologica a contoarelor bransamentelor clientilor trebuiesc rezolvate si raportate in maxim 3 luni de la inregistrarea solicitarii. Aceasta valoare trebuie atinsa de Concesionar la sfarsitul fiecărei 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 – 2014)

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 % .
2014	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 35 / 09.11.2014 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

Monitorizarea conformitatii si evaluarea informatiilor au fost facute de AMRSP pentru perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii (ECC) si pentru perioada 01.01.2013 ÷ 31.12.2013 corespunzatoare Raportului Anual SC Apa Nova Bucuresti SA (transmis cu scrisoarea nr. 14136836/25.06.2014).

Pentru perioada de evaluare a conformitatii (**28.09.2013 ÷ 27.09.2014**), 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 reclamatilor 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.

Pentru perioada corespunzatoare Raportului Anual SC Apa Nova Bucuresti SA (**01.01.2013 ÷ 31.12.2013**), in conformitate cu clauza 16.3 din Actul Additional 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”,* AMRSP a efectuat pentru **Nivelul de Serviciu C7 – Timp pentru tratarea solicitarilor privind acuratetea contorizarii**, evaluarea informatiilor aferente anului calendaristic 2013, s-a efectuat in cadrul perioadei de activitate 30.05.2014 ÷ 30.05.2015 aplicandu-se aceeasi procedura ca si pentru perioada de Evaluare a Conformitatii.

A. Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C7 pentru perioada 28.09.2013 ÷ 27.09.2014

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. 14198430/17.10.2014) sunt urmatoarele:

Numarul total de solicitari de verificare metrologica	306
Numarul total de solicitari solutionate in ≤ 3 luni	300
Numarul de solicitari solutionate in > 3 luni	0
Numarul total de solicitari propuse drept EA	6
Nivel de Serviciu realizat	100%
Nivel Standard Obiectiv prevazut de Contractul de Concesiune	95%

Verificari si evaluare AMRSP

S-au verificat documentele transmise de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii nr. 14198430/17.10.2014, impreuna cu baza de date in format electronic. Dupa verificarea formatului registrului cu inregistrarile bazelor de date, precum si formatul tabelului rezumativ, AMRSP a constatat ca acestea sunt conforme cu cele stabilite prin Deciziile Consiliului Executiv al ARBAC nr.27/2003 si nr.28/2004.

Informatiile prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in baza de date (privind data solicitarii, data efectuării verificării metrologice, rezultatul verificării) au fost suficiente pentru evaluarea Nivelului de Serviciu C7.

In cadrul verificarilor efectuate au fost luate in considerare si informatiile transmise de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. cu ocazia Raportului Anual, precum si cele obtinute in urma verificarilor AMRSP la Directia Dispecerat si Monitorizare din martie 2014.

Verificarile au avut ca scop identificarea duratei de la solicitare/achitarea taxei de verificare si pana la verificarea efectiva.

In urma verificarilor s-au constatat urmatoarele:

-	in perioada de evaluare s-au inregistrat un numar de 306 solicitari de verificare metrologica, contoarele aflandu-se in intervalul de verificare metrologica legala de 7 ani, dupa cum este prevazut de legislatia in vigoare. S-au verificat 300 contoare
-	din totalul de 306 solicitari, pentru un numar de 140 contoare rezultatul a fost „admis” intrucat valorile obtinute s-au incadrat in erorile standard. Pentru 161 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 101 s-a constatat ca acestea suprainregistrau, si s-a acordat „rabat” pentru 82 (<i>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”</i>).
-	din totalul de 306 solicitari pentru 2 contoare clientul a renuntat la verificare iar pentru 4 nu s-a putut efectua verificare datorita constatarii interventiei neautorizate la contor. Toate cele 6 cazuri semnalate mai sus au fost incluse in categoria Excluderilor Admisibile;

Excluderi Admisibile:

S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a solicitat AMRSP aprobarea unui numar total de 6 Excluderi Admisibile, 2 de tipul C7EA8 – “renuntare la verificarea metrologica” si 4 de tipul C7EA9 – “imposibilitatea verificarii metrologice”. Pentru aceste solicitari reprezentantul AMRSP a solicitat informatii suplimentare. A rezultat astfel ca 1 client nu a platit taxa de verificare, 1 client a renuntat dupa plata taxei, iar 4 contoare nu au putut fi verificate datorita interventiei neautorizate asupra acestora. Dupa clarificarile cu reprezentantii SC Apa Nova Bucuresti SA, AMRSP propune spre aprobare toate cele 6 Excluderi Admisibile.

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:

$$NS \ C7 = \frac{\text{Numar total de solicitari solutionate in } \leq 3 \text{ luni}}{\text{Numar total de solicitari de verificare metrologica} - EA} \times 100\% = \frac{300}{306 - 6} \times 100\% = 100\%$$

(Standard Obiectiv : 95%)

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 / 06.11.2014.**

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

Pentru perioada **01.01.2013 – 31.12.2013**, in baza informatiilor transmise de catre SC Apa Nova Bucuresti SA, prin scrisoarea nr.14126836/24.06.2014 (AMRSP nr.1110/24.06.2014) 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. 27/4.08.2003 – privind aprobarea formatului inregistrarii bazei de date pentru indicatorul C7 - Timpul pentru tratarea reclamatilor 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.

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

Informatiile transmise de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual (nr. 14126836/24.06.2014) sunt urmatoarele:

Numarul total de solicitari de verificare metrologica	309
Numarul total de solicitari solutionate in ≤ 3 luni	303
Numarul de solicitari solutionate in > 3 luni	0
Numarul total de solicitari propuse drept EA	6
Nivel de Serviciu realizat	100%
Nivel Standard Obiectiv prevazut de Contractul de Concesiune	95%

Verificari AMRSP

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 309 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 309 solicitari, pentru un numar de 147 contoare rezultatul a fost „admis” intrucat valorile obtinute s-au incadrat in erorile standard. Pentru 155 din cazuri rezultatul a fost „respins” intrucat cel putin o valoare dintre cele 3 masurate s-a regasit in afara marjei de erori standard.
-	Pentru 1 caz nu s-a putut efectua verificarea metrologica intrucat piese din contor au fost modificate
-	dintre toate contoarele respinse pentru un numar de 95 s-a constatat ca acestea suprainregistrau, drept pentru care s-a acordat „rabat” (<i>Contractul de Concesiune specifica in Caietul de Sarcini, Partea a –III-a, Nivelele Serviciilor, pag.192 ca in cadrul inregistrarii in baza de date trebuie sa se includa “rezultatul verificarii, incluzand detalii ale oricarui rabat datorat suprainregistrarii”</i>).

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*” si **1** caz de tipul EA5 – “*nepermiterea accesului la contor*”.

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 **6** 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:

$$NS\ C7 = \frac{\text{Numar total de solicitari solutionate in } \leq 3 \text{ luni}}{\text{Numar total de solicitari de verificare metrologica} - EA} \times 100\% = \frac{303}{309 - 6} \times 100\% = 100\%$$

(Standard Obiectiv: 95%)

si arata faptul ca si pentru alta perioada de 12 luni respectiv 01.01.2013 ÷ 31.12.2013 diferita de cea de la Evaluarea Continuarii Conformitatii, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A, asigura pentru **Nivelul de Serviciu C7 – Timpul pentru tratarea solicitarilor privind verificarea acuratetii contorizarii**, o calitate a serviciului peste Standardul Obiectiv (95%).



Instalatie de verificare metrologica a contoarelor din cadrul laboratorului SC Apa Nova Bucuresti SA

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. $NSDI = \frac{\text{numarul de bransamente rezolvate in anul de raportare}}{\text{numarul total de bransamente la sfarsitul anului de raportare}} \times 100$
Termen limita de conformitate	Primul Termen Limita de Conformitate este anul 5 de concesiune (17.11.2005). Dupa aceasta data, pe toata durata concesiunii, daca este realizata sau nu conformitatea, TLC se stabileste la 20 de zile numai dupa emiterea scrisorii de certificare
Perioada de Evaluare	- <u>Evaluarea Initiala</u> trebuie efectuata pe o perioada de 2 luni incepand cu 27.07.2005 si pana la data de 26.09.2005. Conform Contractului de Concesiune (art.1.2 Anexa III – Caietul de Sarcini) datele pe baza carora se va face evaluarea conformitatii vor fi cele obtinute in timpul unei perioade de evaluare continue, avand durata de 2 luni (Perioada de Evaluare Initiala). O astfel de perioada se incheie cu 50 de zile inainte de Termenul Limita de Conformitate, sau de Data Anterioara de Conformitate. Pe baza datelor inregistrate, Concesionarul va trebui sa prezinte Autoritatii de Reglementare Tehnica cu cel putin 40 de zile inainte de TLC raportul de Evaluare Initiala. Autoritatea are la dispozitie 20 de zile pentru a emite o scrisoare de Certificare a Conformitatii sau de respingere a acesteia. - <u>Continuarea Conformitatii</u> se face, pe toata durata concesiunii, la intervale de 12 luni numai daca s-a realizat conformitatea initiala. Datele folosite pentru evaluarea continuarii conformitatii vor fi cele obtinute in perioada de 12 luni ce incepe in ziua urmatoare a ultimei zile a perioadei de evaluare. Predarea raportului de catre Concesionar si emiterea scrisorii de catre Autoritate se fac respectand aceleasi termene limita de la Evaluarea Initiala In conformitate cu clauza 18, din Actul Adicional 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 reclamatii 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 efectuării 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 Reglementare Tehnica - Autoritatea de Reglementare Tehnica analizeaza rapoartele Concesionarului si verifica inregistrările din baza de date. Verificarile urmaresc identificarea zonei industriale afectate, cauza, actiunea intreprinsa pentru a rezolva problema si timpul de rezolvare. Informatiile sunt stocate, cumulate si transmise anual Autoritatii de Reglementare Tehnica, dar pe masura ce sunt inregistrate sunt verificate periodic prin sondaj de catre acesta.
Excluderi Admisibile	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 industrială, 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 industrială.
-------------------------------------	---

(2) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu D1 (2005-2014)

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 industrială. 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 industrială. 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 industrială. 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 industrială. 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 industrială. 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 industrială. 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 industrială. 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 industrială. 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 industrială.
2014	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 36 / 06.11.2014 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu D1 – Presiunea la bransament pentru apa industrială.

(3) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu D1 (2005-2014)

Pentru perioada de evaluare a conformitatii (**28.09.2013 – 27.09.2014**) si pentru perioada aferenta Raportului Anual SC Apa Nova Bucuresti SA, respectiv 01.01.2013 – 31.12.2013, 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 (ECC) Nivelului de Serviciu D1 pentru perioada 28.09.2013 – 27.09.2014

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 industrială cu scrisoarea nr. 14198430/ 17.10.2014 sunt urmatoarele:

Nr. crt.	Elemente ale Nivelului de Serviciu	NS realizat
1	Nr. total bransamente la inceputul anului de raportare	52
2	Nr. total de bransamente la sfarsitul anului de raportare	34
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 si septembrie 2014, au fost efectuate verificari sistematice ale registrelor Concesionarului.

In perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii (**28.09.2013 – 27.09.2014**) nu au existat cazuri notificate de lipsa presiune in alimentarea cu apa industria.

S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. 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 / 06.11.2014**.

B. Raport Anual S.C. Apa Nova Bucuresti S.A.

Avand in vedere clauza din Actul Adicional 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 maxim 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**, nu a putut fi facuta la data intocmirii Raportului Anual AMRSP din 2014 din lipsa informatiilor.

Prin scrisoarea nr. 14126836/24.06.2014, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a transmis Raportul Anual pentru anul 2013.

Pentru perioada **01.01.2013 – 31.12.2013**, in baza informatiilor transmise de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., a fost verificata corespondenta incadrarii informatiilor prezentate in reglementarile emise de Autoritatea de Reglementare Tehnica a Concesiunii.

Pentru anul 2013, valoarea conformitatii NS D1 raportata de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., in cadrul Raportului Anual a fost de 100%.

Datele referitoare la NS D1 pentru anul 2013 prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual au fost inregistrate pentru o alta perioada de 12 luni (01.01.2013 – 31.12.2013) care difera de perioada de ECC (28.09.2013 – 27.09.2014).

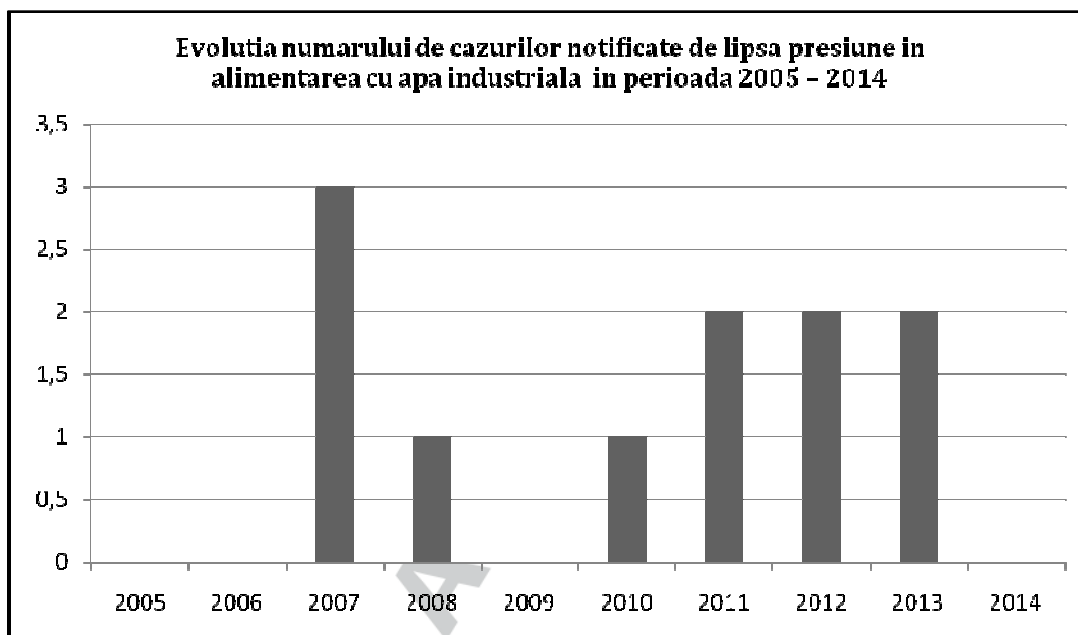
Valorile raportate sunt urmatoarele:

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

Evolutia Nivelului de Serviciu D1 – Presiunea minima la bransament apa industrială

Evolutia numarului de cazurilor notificate de lipsa presiune in alimentarea cu apa industrială in perioada 2005 – 2014

An raportare	Cazuri notificate de lipsa presiune in alimentarea cu apa industrială
2005	0
2006	0
2007	3
2008	1
2009	0
2010	1
2011	2
2012	2
2013	2
2014	0



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. $NSD2 = \frac{\text{numarul de cazuri notificate rezolvate}}{\text{numarul total de cazuri notificate}} \times 100$
Termen limita de conformitate	Primul Termen Limita de Conformitate este anul 5 de concesiune (17.11.2005). Dupa aceasta data, pe toata durata concesiunii, daca este realizata sau nu conformitatea, TLC se stabileste la 20 de zile numai dupa emiterea scrisorii de certificare
Perioada de Evaluare	- <u>Evaluarea Initiala</u> trebuie efectuata pe o perioada de 2 luni incepand cu 27.07.2005 si pana la data de 26.09.2005. Conform Contractului de Concesiune (art.1.2 Anexa III – Caietul de Sarcini) datele pe baza carora se va face evaluarea conformitatii vor fi cele obtinute in timpul unei perioade de evaluare continue, avand durata de 2 luni (Perioada de Evaluare Initiala). O astfel de perioada se incheie cu 50 de zile inainte de Termenul Limita de Conformitate, sau de Data Anterioara de Conformitate. Pe baza datelor inregistrate, Concesionarul va trebui sa prezinte Autoritatii de Reglementare Tehnica cu cel putin 40 de zile inainte de TLC raportul de Evaluare Initiala. Autoritatea are la dispozitie 20 de zile pentru a emite o scrisoare de Certificare a Conformitatii sau de respingere a acesteia. - <u>Continuarea Conformitatii</u> se face, pe toata durata concesiunii, la intervale de 12 luni numai daca s-a realizat conformitatea initiala. Datele folosite pentru evaluarea continuarii conformitatii vor fi cele obtinute in perioada de 12 luni ce incepe in ziua urmatoare a ultimei zile a perioadei de evaluare. Predarea raportului de catre Concesionar si emiterea scrisorii de catre Autoritate se fac respectand aceleasi termene limita de la Evaluarea Initiala In conformitate cu clauza 18, din Actul Aditional nr.10 la Contractul de Concesiune, aprobat prin HCGMB 245/2013, „Partile convin ca atat Concesionarul cat si Autoritatea de Reglementare Tehnica sa aiba la dispozitie perioade identice, de cate 20 de zile, pentru realizarea rapoartelor si concluziilor solicitate, astfel: 18.1. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.2 Evaluarea Initiala a Conformitatii, „Concesionarul va prezenta Autoritatii de Reglementare Tehnica un „Raport Initial de Conformitate” cu cel putin 30 de zile inainte de Termenul Limita de Conformitate sau de Data Anterioara de Conformitate, adica in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare initiala.” 18.2. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.3 Evaluarea Continuarii Conformitatii, „La sfarsitul fiecarei perioade de evaluare, Concesionarul va prezenta un „Raport de Continuare a Conformitatii” Autoritatii de Reglementare Tehnica, in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare, iar Autoritatea de Reglementare Tehnica va stabili conformitatea sau ne-conformitatea in termen de 20 de zile de la prezentarea raportului.”
Masurare	Concesionarul inregistreaza atat reclamatii scrise sau telefonice primite de la clienti cat si toate incidentele care dureaza mai mult decat perioada convenita in contractul de furnizare. Inregistrările din baza de date se tin de concesionar in conformitate cu formatul aprobat de ARBAC prin Decizia nr.28/2003. Rapoartele SC Apa Nova Bucuresti SA contin tabele rezumative prezentate in formatul aprobat prin Decizia ARBAC nr.30/2004.
Monitorizare	- Concesionarul inregistreaza reclamatii scrise sau telefonice primite de la clienti cat si toate incidentele care dureaza mai mult decat perioada

	convenita in contractul de furnizare, intr-un registru. Registru ar trebui sa includa o baza de date detaliata si un tabel rezumativ. Registrul bazei de date va trebui sa cuprinda: - data problemei, - detalii ale persoanei/organizatiei care raporteaza problema, - localizarea problemei, durata problemei, - detalii ale problemei (incluzand categorisirea ca intreruperi neplanificate/neavertizate, intreruperi planificate atentionate sau intreruperi cauzate de o terta parte), - notificare daca este cazul, - numele persoanei care inregistreaza. - Autoritatea de Reglementare Tehnica analizeaza rapoartele Concesionarului si verifica inregistrările din baza de date. Verificarile urmaresc identificarea zonei industriale afectate, cauza, actiunea intreprinsa pentru a rezolva problema si timpul de rezolvare. Informatiile sunt stocate, cumulate si transmise anual Autoritatii de Reglementare Tehnica, dar pe masura ce sunt inregistrate sunt verificate periodic prin sondaj de catre acesta.
Excluderi Admisibile	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 (2005-2014)

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 industrială. 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 industrială. 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 industrială. 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 industrială. Conformitatea realizata: 100 %
2014	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 37 / 06.11.2014 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu D2 – Continuitatea alimentarii cu apa industrială. Conformitatea realizata: 100 %

(3) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu D2

Pentru perioada de evaluare a conformitatii (28.09.2013 – 27.09.2014) si pentru perioada corespunzatoare raportului Anual SC Apa Nova Bucuresti SA pentru perioada 01.01.2013 – 31.12.2013, 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 28.09.2013 - 27.09.2014

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 industrială cu scrisoarea nr. 14198430/ 17.10.2014 sunt urmatoarele:

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

Pentru Evaluarea Continuarii Conformitatii (28.09.2013 – 27.09.2014) au fost luate in considerare intreruperile in alimentarea cu apa industrială 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 si septembrie 2014, au fost efectuate verificari sistematice ale registrelor Concesionarului.

In urma analizei bazei de date prezentate au fost inregistrate urmatoarele:

- 4 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
- 1 intrerupere pentru remedierea unei avarii provocate de lucrarile unei terte parti
- 1 caz notificat de client cu lipsa apa ce nu s-au confirmat la momentul constatarii, fiind identificate 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 prevedea 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 / 06.11.2014**.

B. Raport Anual S.C. Apa Nova Bucuresti S.A.

Avand in vedere clauza din Actul Adicional 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 maxim 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, nu a putut fi facuta la data intocmirii Raportului Anual AMRSP din 2014 din lipsa informatiilor.

Prin scrisoarea nr. 14126836/24.06.2014, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a transmis Raportul Anual pentru anul 2013.

Pentru perioada **01.01.2013 – 31.12.2013**, in baza informatiilor transmise de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., a fost verificata corespondenta incadrarii informatiilor prezentate in reglementarile emise de Autoritatea de Reglementare Tehnica a Concesiunii.

Datele referitoare la NS D2 pentru anul 2013 prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual au fost inregistrate pentru o alta perioada de 12 luni (01.01.2013 – 31.12.2013) care difera de perioada de ECC (28.09.2013 – 27.09.2014).

Valorile raportate sunt urmatoarele:

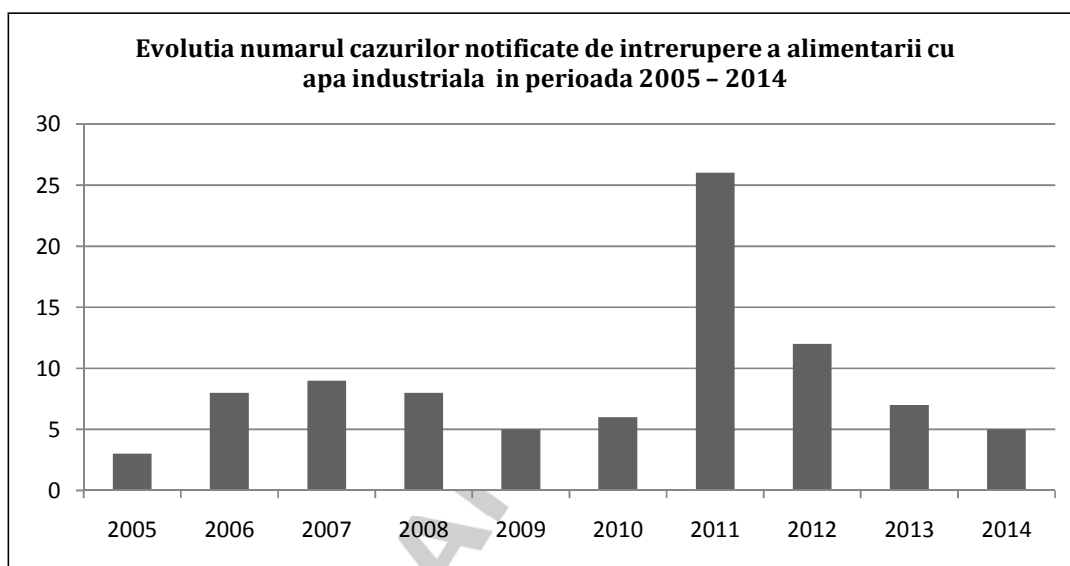
Nr. crt.	Elementul Nivelului de Serviciu	NS realizat	
		Numeric	
1	Total cazuri notificate		7
2	Total cazuri notificate rezolvate	Numeric	7
		%	100
3	Total cazuri notificate nerezolvate	Numeric	0
		%	0

Pentru anul 2013, valoarea conformitatii NS D2 raportata de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual a fost de 100%.

Evolutia Nivelului de Serviciu D2 – Continuitatea alimentarii

Evolutia numarului cazurilor notificate de intrerupere a alimentarii cu apa industriala in perioada 2005 – 2014

An raportare	Cazuri notificate de intrerupere a alimentarii cu apa industriala
2005	3
2006	8
2007	9
2008	8
2009	5
2010	6
2011	26
2012	12
2013	7
2014	5



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 2014 – 31 mai 2015, 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:

-	<i>Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 19 / 23.07.2014 - privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C2 – Timpul de realizare de noi bransamente apa si/ sau racorduri canal</i>
-	<i>Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 22 / 06.11.2014 - privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A1 – Calitatea apei potabile</i>
-	<i>Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 23 / 06.11.2014 - privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A2 – Presiunea la bransament</i>
-	<i>Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 24 / 06.11.2014 - privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A3 – Continuitatea serviciului</i>
-	<i>Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 25 / 06.11.2014 - privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A5 – Timp intre notificarea unei explozii/scurgeri si reparatie</i>
-	<i>Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 26 / 06.11.2014 - privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A6 - Timp pentru a asigura alimentarea alternativa cu apa potabila</i>
-	<i>Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 27 / 06.11.2014 - 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</i>
-	<i>Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 28 / 06.11.2014 - privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.1 – Timpul dintre notificarea unei prabusiri de canal colector si inlocuirea conductei</i>
-	<i>Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 29 / 06.11.2014 - privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.2 – Timpul dintre notificarea unei infundari de canal colector si curatarea infundarii</i>
-	<i>Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 30 / 06.11.2014 - privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B5 – Eliminarea inundarii cu ape reziduale din gospodarii si curatare</i>
-	<i>Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 31 / 06.11.2014 - 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</i>
-	<i>Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 32 / 06.11.2014 - privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C3 – Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea</i>
-	<i>Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 33 / 06.11.2014 - privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatilor scrise</i>
-	<i>Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 34 / 06.11.2014 - privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C6 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente</i>
-	<i>Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 35 / 06.11.2014 - privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C7 – Timp pentru tratarea solicitarilor privind acuratetea contorizarii</i>
-	<i>Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 36 / 06.11.2014 - privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu D1 – Presiunea minima la bransament pentru apa industrială</i>
-	<i>Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 37 / 06.11.2014 - privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu D2 – Continuitatea alimentarii cu apa industrială</i>

-	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 41 / 08.12.2014- privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Initiale a Nivelului de Serviciu B1 – Calitatea Apei Epurate
-	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 42 / 23.12.2014- privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Initiale a Nivelului de Serviciu B6 - Capacitate de transport Caseta
-	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 43 / 23.12.2014- 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. 44 / 23.12.2014 - 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. 45 / 23.12. 2014 – 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 / 09.02.2015 – privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A7 – Randamentul sistemului de alimentare cu apa potabila

4.III. asigurarea expertizei tehnice in sprijinul rezolvarii disputelor dintre clienti si Concesionarul ANB, prin analizarea si aprecierea impartiala a situatiilor, daca apelul clientului catre Concesionar nu a condus la rezolvare acceptabile pentru parti.

Conform art.2.2 (h) din Statutul aprobat prin HCGMB nr.339/2009, AMRSP „asigura si expertiza tehnica in sprijinul rezolvarii disputelor dintre societatea concesionara si client, aparute in aplicarea Contractului de Concesiune, legate de indeplinirea indicatorilor de performanta ai serviciilor prestate, prin informari, analize, verificari, comunicând concluziile sale petentilor, luand decizii de aplicare a prevederilor contractuale cu privire la obligatiile concesionarului fata de client, daca apelul clientului catre concesionar nu a condus la rezolvare acceptabile pentru parti” .

In perioada **mai 2014 – mai 2015** au fost inregistrat la AMRSP un numar de **70 de petitii**. Din totalul celor 70 petitii:

- **52 petitii** au fost formulate de catre utilizatori ai serviciului de alimentare cu apa si de canalizare;
- **18 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, inasa 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 70 petitii primite la AMRSP, astfel:

31.05.2014 - 31.05.2015	
01. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	951/02.06.2014
Detaliile petitie	Mariana Stefan Asociatia Proprietari Bl. 126A, sc.1, sos. Salaj nr.2, sector 5,
Problema reclamata	<i>Sprijin privind reluarea furnizarii apei</i>
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare la ANB nr.1002/06.06.2014 pentru reesalonare si reluarea serviciului de alimentare cu apa. Raspuns ANB cuprinde incheierea acordului cu Asociatia privind reesalonare si reluarea furnizarii apei. Raspuns catre petent nr.1069/18.06.2014 cu masurile luate de ANB si obligatiile ce trebuie respectate de client.
02. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	1034/13.06.2014
Detaliile petitie	PMB- DUP, Valentina MITEA, Asociatia proprietari bl.Z10A, sc.5, alea Barajul Bunarii 9, sector 3
Problema reclamata	<i>Sistarea apei pentru datorii acumulate</i>
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Raspuns catre Petent + DUP nr. 1102/23.06.2014 ce cuprinde reglementari in vigoare privind posibilitatea de separare a consumului la nivel de scara si clarificari referitoare la intreruperile de apa planificate in perioada reclamata.
03. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	1045/16.06.2014
Detaliile petitie	Alin Sorin Constantin (alinsorinctin@yahoo.com)
Problema reclamata	<i>Solicitare informatii privind montarea apometrelor</i>
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Raspuns catre Petent nr. 1106/24.07.2014 ce contine articole din reglementari (HCGMB 41/2002, L241/2006) referitoare la montarea apometrelor si calculul consumului.
04. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	1062/18.06.2014
Detaliile petitie	Adrian Ionescu (Daniela Ghinea), str. Mihail Moxa 13, sector 1
Problema reclamata	<i>Consum mare facturat datorat avariei pe instalatie interioara</i>
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.1068/18.06.2014 pentru posibilitatea analizarii stornarii unei parti din factura emisa. Raspunsul ANB nr.1309/21.07.2014 specifica posibilitatea reducerii facturii si esalonarea diferentei. Raspuns catre Petent nr. 1328/22.07.2014 ce cuprinde propunerile ANB (reducere a facturii si esalonarea diferentei).
05. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	1076/18.06.2014
Detaliile petitie	PMB - DATJ Asociatia Anticoruptie din Romania str. Elena Clucereasca 67, sector 1
Problema reclamata	<i>Solicitare Contract Concesiune si documente aferente acestuia</i>
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Raspuns catre Petent + DATJ nr. 1160/30.06.2014 ce cuprinde trimiteri la acte normative care au stat la baza elaborarii documentelor solicitate de petent.
06. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	1126/25.06.2014
Detaliile petitie	PMB -DUP Dinu Vasile, Asociatia Proprietari bl.1, str. Toporasi 31, sector 5
Problema reclamata	<i>Solicitare modificare pozitie camin bransament</i>
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.1207/04.07.2014 pentru sprijin in vederea solutionarii cererii petentului. Raspuns ANB nr.1291/17.07.2014 prin care se specifica ca responsabilitatea cheltuielilor de reamplasare revine solicitantului. Raspuns catre Petent + DATJ nr. 1326/22.07.2014 prin care este specificat ca ANB nu are obligatii de reamplasare bransament si se mentioneaza reglementari privind bransamentul.

	Revenire petent 1397/31.07.2014, prin PMB-DUP, pentru reconsiderare raspuns AMRSP. Solicitare catre ANB nr.1418/04.08.2014 pentru punere in conformitate a amplasarii caminului de bransament. Raspuns negativ ANB nr.1478/12.08.2014, cu explicatii referitor la procedura de realizare a unui nou bransament si a responsabilitatii furnizorului. Raspuns catre PMB-DUP privind reglementarile referitoare la reamplasarea caminului de bransament (HCGMB 157/2005)
07. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	1168/01.07.2014
Detaliile petitie	PMB- DUP Mihai Niculae Pretorian, Asociatia proprietari bl.PC9, sc.F, str. Gura Ialomitei 3, sector 3
Problema reclamata	<i>Facturare si proiect bransament</i>
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.1206/04.07.2014 pentru punct de vedere privind cele reclamate (nefacturare dupa contor de scara, observatii la proiectul de bransament pentru separarea scarii) Raspuns ANB nr. 1299/17.07.2014 ce cuprinde modalitatea de facturare si derularea procedurii de realizarea a bransamentului. Raspuns petent + DUP nr. 1325/122.07.2014 ce cuprinde reglementari privind facturarea (L241/2006) si realizarea bransamentului (HCGMB nr.157/2005).
08. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	1186/02.07.2014
Detaliile petitie	Asociatia Proprietari bl.E4A, bd. Unirii 55, sector 3
Problema reclamata	<i>Alimentare cu apa din reseaua de inalta presiune</i>
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.1552/22.08.2014 pentru verificare si punct de vedere Raspuns ANB nr.1673/09.09.2014 ce cuprinde explicatii privind modalitatea de alimentare a blocului si copie buletin analiza apa. Solicitare la ANB nr.1841/02.10.2014 pentru schema alimentare apa Raspuns ANB nr.2046/30.10.2014 ce cuprinde modalitatea de alimenatre a blocurilor din zona, schema de alimentare cu apa, si posibilitate de bransare la instalatia de inalta presiune. Raspuns petent nr.2125/05.11.2014 prin care se specifica posibilitatea de solutionare (program Bucur) AMRSP catre PMB-DUP pentru analiza introducere in program Bucur
09. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	1192/03.07.2014
Detaliile petitie	PMB -DUP Laurean Doru BADULESCU, Asociatia Proprietari bl.D1, sc.3 calea Victoriei 155, sector 1
Problema reclamata	<i>Intreruperi multiple de apa</i>
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Catre ANB nr.1206/04.07.2014 solicitare informatii opriri apa in perioada reclamata si calitatea apei furnizata Raspuns ANB nr.1283/16.07.2014 cu motivele intreruperilor si rezultatul analizei de apa. Raspuns catre Petent + DUP nr. 1322/22.07.2014 ce cuprinde motivul opririlor de apa (modernizare Cal. Victoriei) si rezultatul analizelor de apa (in valori admisibile).
10. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	1217/04.07.2014
Detaliile petitie	Cristian GRETCU, Asociatia Proprietari bl.L109, str. Matei Basarab 65, sector 3
Problema reclamata	<i>Modalitate de facturare, schimbarea contorului fara participare client</i>
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.1321/22.07.2014 pentru modalitatea de facturare si documente schimbare contor. Raspuns ANB nr.1574/26.08.2014 ce cuprinde modalitatea de facturare pentru fiecare luna a perioadei solicitate si informatii privind inlocuirea contorului. Raspuns catre Petent + DUP nr. 1658/05.09.2014 ce cuprinde explicatii privind modalitatea de stabilire a consumului pe fiecare luna si facturarea respectiva. Adresa petent nr.1697/15.09.2014 ce cuprinde consideratii proprii privind facturarea.

11. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	1311/21.07.2014
Detaliile petitie	Nicolae Dragusin, str. Alexandru Colfescu 137, Alexandria, pentru ap.2 din str. Despot Voda 7, sector 2
Problema reclamata	<i>Separarea la nivel de apartament si contract individual</i>
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.1392/31.07.2014 pentru punct de vedere referitor la posibilitatea de separare. Raspuns negativ ANB nr. 1491/14.08.2014 ce cuprinde si situatia alimentarii cu apa (2 bransamente pentu 2 imobile) de la adresa petent. Raspuns catre Petent + DUP nr. 1714/17.07.2014 ce cuprinde reglementari (HCGMB 157/2005 si L 241/2006) si consideratii tehnice privind separarea la nivel de apartament. Revenire petent nr.1741/19.09.2014 cu consideratii proprii la raspunsul AMRSP. Raspuns AMRSP nr.1855/03.10.2014 cu precizari definitiile specifice bransamentului si imobilului conform raglementari (L241/2006, HCGMB 157/2005, L133/2012 – cadastru) Revenire petent nr.1874/07.10.2014 ce cuprinde considerente juridice care in opinia sa conduc la realizarea separarii apartamentului printr-un nou bransament.
12. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	1344/24.07.2014
Detaliile petitie	Serban Iordache, str. Fr. Joliot Curie 9, sector 5
Problema reclamata	<i>Separarea la nivel de apartament si contract individual</i>
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Raspuns catre Petent + DUP nr. 1395/31.07.2014 ce cuprinde reglementari (HCGMB 157/2005) si consideratii tehnice privind separarea la nivel de apartament.
13. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	1345/24.07.2014
Detaliile petitie	Ion Gavrilă, str. Cluj 47, sector 1
Problema reclamata	<i>Separare imobile prin relizarea de bransament fara plata contestand raspunsul ANB</i>
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.1393/31.07.2014 pentru reanalizare solutie. Raspunsul ANB nr. 1484/13.08.2014 cuprinde istoricul realizarii alimentarii cu apa al imobilului, solutia de separare prin bransament propriu cu implicarea financiara a petentului. Revenire la ANB nr.1553/22.08.2014, dupa vizita in teren, solicitand refacerea ofertei de pret. Raspuns ANB nr.1583/27.08.2014 privind reanalizarea ofertei de pret. Raspuns petent nr.1644/04.09.2014 cu solutia propusa de ANB (diminuarea valorii proiectului).
14. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	1374/29.07.2014
Detaliile petitie	PS4 Roxana Marcovici, str. Drumea Radulescu 2, sector 4
Problema reclamata	<i>Solicita procedura pentru separarea agentilor economici de la parterul blocului</i>
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Raspuns catre Petent + PS4 nr. 1527/21.08.2014 (dupa vizita la petent) ce cuprinde atributiile AMRSP si copii ale HCGMB nr.40/2002.
15. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	1380/30.07.2014
Detaliile petitie	PMB -DUP Mircea Florin Adrian, Asosiatie Proprietari bl.TS41, str. Drumul Taberei 73A, sector 6
Problema reclamata	<i>Diferenta consum facturat fata de contoarele de apartament</i>
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Raspuns petent si DUP nr.1713/18.09.2014 ce contine reglementari (L241/2006) si considerente tehnice referitor la cauzele diferentei intre consumul facturat si suma indicatiilor aparatelor din apartamente.
16. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	1398/31.07.2014

Detalii petitie	PMB -DUP Stirbu Marin, Asociatia Proprietari bl.142, sc.C, str. Valea Lunga 3, sector 6
Problema reclamata	<i>Presiune scazuta la etajele superioare</i>
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.1419/04.08.2014 pentru verificari presiune. Raspunsul ANB nr.1619/02.09.2014 arata ca presiunea este corespunzatoare, iar presiunea redusa poate fi datorata consumului suplimentar de apa pentru prepararea apei calde pe acelasi bransament. Raspuns petent si DUP nr.1715/17.09.2014 ce cuprinde si informatiile obtinute de la ANB.
17. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	1448a/07.08.2014
Detalii petitie	PMB-DUP dl. Corneliu Gherghinescu, str. I. Gheorghe nr. 2, bl. 81, sc.1, ap.3, sector 4 (pt imobil str. Balinesti nr.1, sector 5)
Problema reclamata	<i>Schimbare robinet concesie</i>
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr. 1471/11.03.2014 pentru verificare Raspuns ANB nr.1605/01.09.2014 din care rezulta ca in data de 13.08.2014 s-a verificat bransamentul rezultand ca indeplineste cerintele constructive normale Transmis raspuns petentului si PMB-DUP cu nr. 1667/8.09.2014
18. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	1448b/07.08.2014
Detalii petitie	PMB-DUP dl Trifu Ilie str. Drum Darvari nr. 10-18B, sector 5
Problema reclamata	<i>Facturarea apei meteorice</i>
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Raspuns petent nr. 1551/22.08.2014 ce cuprinde informatii despre reglementarile privind facturarea apei meteorice. Petentul a solicitat si obtinut la sediul AMRSP informatii suplimentare.
19. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	1449/07.08.2014
Detalii petitie	Marcel Dinca, str. Pasului nr.5, sector 2
Problema reclamata	<i>Separarea consumului la nivel de apartament</i>
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Raspuns petent nr.1713/17.09.2014 cu reglementari (HCGMB 157/2005, L241/2006) si considerente tehnice privind posibilitatea separarii la nivel de apartament.
20. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	1465/11.08.2014
Detaliile petitie	Cojocaru Dumitru, bd. Uverturii 71-73, bl.11, sc.C sector 6
Problema reclamata	<i>Modalitate de facturare</i>
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Raspunsul nr. 1526/21.08.2014 prin care se instiinteaza petentul ca i s-a anulat factura, si ce masuri trebuie sa ia pentru evitarea cresterilor de consum necontrolate.
21. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	1486/13.08.2014
Detaliile petitie	dl. Constantin Aurel - str. Mantuleasa nr. 38, sector 2
Problema reclamata	<i>Sistare apa pentru neplata</i>
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Adresa la ANB si catre petent cu nr. 1853/03.10.2014 pentru identificare solutie repunere in functiune a serviciului. Raspuns ANB nr. 1894/10.10.2014 prin care se propune ca datoria petentului sa fie achitata din Fondul solidaritatea. Petentul a fost informat si urmeaza sa depuna actele necesare la PMB-Directia Asistenta Sociala
22. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	1487/13.08.2014
Detaliile petitie	Matei Dragutan, str. Radu Boiangiu 23, sector 1

Problema reclamata	<i>Avarie pe instalatie interioara dupa inlocuire bucla masura</i>
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.1579/27.08.2014 pentru analiza si masuri remediere. Raspuns ANB nr.1686/11.09.2014 ce cuprinde detalii despre actiunea de inlocuire a contorului si responsabilitatea ANB. Raspuns petent si DUP nr.1760/23.09.2014 ce cuprinde reglementari (L241/2006) privind responsabilitatea utilizatorului. Prin adresa nr.1793/29.09.2014 petentul ne comunica ca ANB a eliminat pierderea de apa.
23. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	1488/13.08.2014 si 1550/22.08.2014
Detaliile petitie	dl. Ionel Florian, Sos. Giugiului nr. 270, sector 4
Problema reclamata	<i>Lipsa bransament apa</i>
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Invitatie catre petent nr. 1550/22.08.2014 pentru a aduce la AMRSP detalii suplimentare. Petentul nu a dat curs invitatiei.
24. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	1507/18.08.2014
Detaliile petitie	Sorin Ganciu, str. Prelungirea Ghencea 94-100, bl.B, ap.224, sector 6
Problema reclamata	<i>Solicitare informatii conditii preluare contract de furnizare</i>
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.1580/27.08.2014 privind situatia clientului in relatia cu ANB. Raspuns ANB nr.1837/02.10.2014 cuprinde informatii despre titularul de contract si situatia la zi a datoriei. Raspuns petent nr.1732/18.09.2014 cu reglementari (L241/2005 si HCGMB nr.157/2005) privind conditiile de preluare a contractului de furnizare.
25. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	1515/19.08.2014
Detaliile petitie	Bogoiu Corneliu, str. Lucaci Vasile 54, sector 3
Problema reclamata	<i>Facturare apa meteorica</i>
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Raspuns petent nr. 1581/27.08.2014 cu reglementari (HCGMB nr.157/2005) privind modalitatea de calcul a cantitatii de apa meteo. Revenire petent nr.1625/02.09.2014 cu solicitare de clarificari. Raspuns catre petent nr.1719/17.09.2014 cu reglementari (ordin ANRSC nr.88/2007)
26. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	1646/04.09.2014
Detaliile petitie	PMB- DUP Georgeta Badea, str. Vasile Lascar 137, sector 2
Problema reclamata	<i>Solicitare separare apartament</i>
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Raspuns catre Petent + DUP nr. 1712/17.09.2014 ce cuprinde reglementari (HCGMB 157/2005) si consideratii tehnice privind separarea la nivel de apartament.
27. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	1647/04.09.2014
Detaliile petitie	PMB- DUP dl. Braileanu din str.Intrarea Parului nr.28 A, sect 3
Problema reclamata	<i>Inundare subsol in perioada ploioasa</i>
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB cu nr.1657/5.09.2014 pentru verificare. In 05.09.2014 vizita in teren cu ANB pentru verificare. Raspunsul ANB nr.1726/17.09.2014, din care rezulta ca dupa verificarea in teren, s-a constatat ca inundarea se produce din cauza parcarii construita de PS 3, fara retea pluviala. Raspuns catre Petent + DUP nr. 1839/02.10.2014 cu concluziile analizei.
28. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	1663/05.09.2014
Detaliile petitie	Tartan Elena, intr. Degetarului 4, sector 2

Problema reclamata	<i>Consum mare facturat datorat avariei pe instalatie interioara</i>
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.1717/17.09.2014 pentru analiza diminuare datorie. Raspuns ANB nr.1759/23.09.2014 privind diminiarea contravalorii canalizarii si invitatie petent cu documente justificative pentru includere in fondul Comitetului de Solidaritate. Revenire petent nr.1896/10.10.2014 cu semnalarea celor facute anterior. Raspuns AMRSP nr.1911/15.10.2014 ce cuprinde informatii cu privire la procedura de acordare a facilitatilor financiare.
29. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	1687/11.09.2014
Detaliile petitie	Niki Andreescu, APADORCH, str. Nicolae Tonitza 8, sector 3
Problema reclamata	<i>Consum mare facturat, probleme contractuale</i>
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.1716/17.09.2014 pentru verificare cauze crestere consum. Adresa petent nr.1771/24.09.2014 (catre ANB) pentru esalonare datorii. Raspuns ANB nr.1838/02.10.2014 ce cuprinde actiunea de identificare a unei presupuse avarii, si posibilitatile de separare a imobilelor de la nr.8 si nr.8A. Adresa petent nr.1843/02.10.2014 (catre ANB) cu respingerea preluarii contractului de furnizare pentru cele doua imobile.
30. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	1786/26.09.2014
Detaliile petitie	PMB-DUP dl. Ion Baiko, str. Paralutelor nr. 9A, sector 6
Problema reclamata	<i>Deviere conducta apa</i>
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB cu nr. 1843/02.10.2014 pentru verificare si pdv. Raspuns ANB nr. 1915/15.10.2014 prin care se mentioneaza ca proprietarul a construit fara Aviz de la ANB si in 2007 s-a conectat clandestine la retea de apa. Revenire la ANB cu nr. 1972/21.10.2014-pentru solictare copii corespondenta ANB cu petentul. Solicitare la PS 6 nr. 2300/26.11.2014 pt copie documente care au stat la baza Autorizatiei de Construire Raspuns de la PS 6 cu nr. 2543/29.12.2014 prin care se mentioneaza ca Autorizatia de Construire a fost obtinuta legal de petent. Transmis raspuns la PMB-DUP cu nr. 2199/12.11.2014 prin care se explica demersurile facute de AMRSP pt. solutionare. Primit raspuns de la ANB cu nr. 376/25.02.2015 – referitor la situatia actuala a litigiului si propunere solutie. In 18.03.2015 petentul a fost informat telefonic cu privire la intelegerea propusa de ANB
31. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	1706/16.09.2014
Detaliile petitie	PMB -DUP Av. Toma Ninel, pentru imobil str. Sachelarie Visarion nr.7, ap.2, sector 2
Problema reclamata	<i>Solicitare separare apartament datorita sistarii apei de catre coproprietari</i>
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Raspuns catre Petent + DUP nr. 1856/03.10.2014 ce cuprinde reglementari (L241/2006) privind definitiile bransamentului, a repartitorului debitmeric precum si consideratii privind limita de responsabilitate a furnizorului.
32. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	1802/30.09.2014
Detaliile petitie	PMB DUP dl. Niculcea Florin , din Aleea Bujorului nr.1, bl.D9, sector 6
Problema reclamata	<i>Informatii situatie juridica retele canalizare</i>
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.1845/2.10.2014 pentru situatie juridica retele. Din raspuns ANB nr.1928/16.10.2014, rezulta ca dupa verificare canalul la care se face referire, face parte din retea interioara a blocului.

	In data de 23.10.2014 s-a facut vizita in teren cu ANB pentru clarificare. Raspuns catre Petent + DUP nr. 2024/28.10.2014 prin care se specifica ca instalatia reclamata de petent nu face parte din reseaua publica.
33. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	1803/30.09.2014
Detaliile petitie	PMB-DUP dl Ghe. Tutungiu str. Arh. Dumitru Harjeu nr. 12B, sect 2 (email)
Problema reclamata	<i>Sesizeaza nereguli privind continuitatea retelei de apa si desfiintarea bransamentului de apa in anul 2011</i>
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB cu nr. 1844/02.10.2014 pentru verificare si remediere Raspuns ANB nr. 1914/15.10.2014 din care rezulta ca in anul 2004 imobilul a fost debransat pentru neplata facturilor; in anul 2011 ANB a constatat ca imobilul a fost reconectat fara acordul ANB si a fost debransat Trimis raspuns petentului si PMB-DUP cu nr. 1939/17.10.2014
34. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	1805/30.09.2014
Detaliile petitie	PMB -DUP Dna Ioana Razescu, bd. Natiunile unite 1, bl.108A, et.5, sector 5
Problema reclamata	<i>Solicitare informatii parametri de calitate a apei</i>
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Raspuns petent si DUP nr.1913/15.10.2014 care cuprinde reglementari specifice calitatii apei potabile
35. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	1868/06.10.2014
Detaliile petitie	PMB- DUP Ion Zurini, str. Plugarilor 8, sector 4
Problema reclamata	<i>Recalculare procent deversare la canalizare</i>
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Raspuns catre Petent + DUP nr. 1940/10.10.2014 ce cuprinde reglementari (HCBMB 109/1997 si HCGMB 157/2005) privind stabilirea procentului de apa deversata la canalizare din consumul facturat.
36. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	1909/14.10.2014
Detaliile petitie	Tesa Dumitru si Hritcu Maria, str. Lemnarilor nr.59 si nr.59A, sector 1
Problema reclamata	<i>Facturare si refuz realizare bransament imobil.</i>
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Catre ANB nr.2137/06.11.2014 pentru solicitare informatii la cele semnalate. Raspuns ANB nr. 2358/05.12.2014 prin care sunt mentionate solutiile de rezolvare. Catre petent dl. Tesa nr.2394/10.12.2014 cu solutiile propuse de ANB pentru inchiderea litigiului. Catre petent dna Hritcu nr.2395/10.12.2014 cu solutiile propuse de ANB pentru realizarea bransamentului.
37. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	1956/20.10.2014
Detaliile petitie	PMB-DUP de la PS1 Dna Aurica Georgescu str.Marsa, sector 1
Problema reclamata	<i>Miros in canalizare</i>
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Transmis catre ANB cu nr. 1971/21.10.2014 pentru verificare Raspuns ANB nr.2158/06.11.2014, din care rezulta ca dupa verificare s-a constata colmatarea unor tronsoane din cauza reducerii consumului de apa. Raspuns petent si DUP (PS1) nr.2210/14.11.2014
38. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	2032/29.10.2014

Detaliile petitie	Andi Sava bd. Bucurestii Noi nr.62, sector 1
Problema reclamata	<i>Solicitare sprijin pentru depistarea avariei pe retea interioara</i>
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr. 2055/30.10.2014 pentru sprijin acordat clientului pentru depistarea avariei. Raspuns ANB nr.2117/05.11.2014 ce cuprinde sumele datorate de asociatie, precum si faptul ca nu pot interveni pe reseaua interioara. Raspuns catre Petent nr. 2327/02.11.2014 ce contine clarificari privind limita de responsabilitate a ANB, datoriile la zi ale asociatiei, si masuri de evitarea sistarii furnizarii serviciului datorita datoriilor neachitate.
39. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	2107/04.11.2014
Detaliile petitie	PMB -DUP Str. Tunsu Petre 13, bl.B, sc.1, sector 5
Problema reclamata	<i>Solicitare sprijin pentru nesistarea apei datorita datoriilor</i>
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr. 2055/30.10.2014 pentru transmitere informatii privind facturarea intr-o perioada anterioara, masurile aplicate pentru recuperarea sumelor, conditii pentru neintreruperea serviciului. Raspuns ANB nr.2238/19.11.2014 ce contine explicatii privind facilitatile acordate petentului. Raspuns catre Petent + DUP nr. 2308/26.11.2014 ce cuprinde informatii privind facilitatile acordate de ANB.
40. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	2110/04.11.2014
Detaliile petitie	Dl. Petru Stancut din Sos. N. Titulescu, nr.10, sector 1
Problema reclamata	<i>Inundarea zonei din spatele blocului la ploaie</i>
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Catre ANB cu nr. 2166/7.11.2014 pentru verificare Raspuns ANB cu nr.2237/19.11.2014 din care rezulta necesitatea montarii unei guri de scurgere. Lucrarea se va executa pana in data de 08.12.2014. Comunicat raspunsul ANB, petentului...
41. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	2176/10.11.2014
Detaliile petitie	PMB -DUP Asoc. Proprietari bl.22A, str. George Mihai Zamfirescu 46, sect 6
Problema reclamata	<i>Diferente intre consum facturat si contoare apartamente</i>
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Raspuns catre Petent + DUP nr. 2197/12.11.2014 ce cuprinde reglementari (L241/2006, HCGMB 41/2002) privind contoarele apartament si verificare contor bransament
42. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	2183/11.11.2014
Detaliile petitie	PMB -DUP Asoc. Proprietari bl.B, str. George Calinescu 52, sect 1
Problema reclamata	<i>Solicitare separare agenti economici de la parterul blocului</i>
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Raspuns catre Petent + DUP nr. 2197/12.11.2014 ce cuprinde reglementari (HCGMB nr.339/2009, HCGMB 40/2002) privind declinarea competentelor de solutionare a petitiei, solicitare adresare catre Directiile din PMB pentru punere in aplicare HCGMB nr.40/2002.
43. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	2234/18.11.2014
Detaliile petitie	dl. Vasile Musuroaea
Problema reclamata	<i>Solicitare informatii accord preluare</i>
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Trimis raspuns petent cu nr.2296/26.11.2014 cu clarificari.
44. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	2268/21.11.2014

Detaliile petitie	Asoc. Proprietari bl.K, bd. Iuliu Maniu 152A, sect 6
Problema reclamata	<i>Presiunea apei la ultimele etaje</i>
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB 2414/11.12.2014 pentru informatii privind stadiul lucrarilor de punere in conformitate Raspuns ANB nr.13/06.01.2015 care cuprinde informatii privind stadiul punerii in aplicare a prevederilor AA 10. Raspuns catre Petent nr. 70/12.01.2015 ce cuprinde informatii privind stadiul aplicarii AA 10.
45. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	2287/25.11.2014
Detaliile petitie	Ionescu Vlad Alexandru str. Costache Negri 10A, sect 5
Problema reclamata	<i>Inchidere apa ca urmare a neplatii unei cantitati rezultata din avarie interioara</i>
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.2307/26.11.2014 pentru istoric facturare, conditii pentru reluarea serviciului. Raspunsul ANB nr.2413/11.12.2014 cuprinde istoricul de facturare din data inregistrarii consumului crescut si actiunile desfasurate d petent si furnizor pana la sistarea serviciului. Propunere AMRSP nr.73/12.01.2015 catre ANB pentru repunerea in functiune a serviciului pana la emiterea unei hotarari definitive a instantei. Revenire petent cu nr.175/23.01.2015 cu propunere de achitare a unei parti din restanta si repunerea serviciului. Cu scrisoarea nr.290/10.02.2015 AMRSP transmite la ANB propunerea petentului pentru punct de vedere. Raspunsul ANB nr.303/12.02.2015 cuprinde solutia ANB de inchidere a litigiului si repunere in functiune a serviciului. Raspuns catre Petent nr. 335/17.02.2015 ce cuprinde soputiile propuse de ANB. Scrisoare petent nr.487/06.03.2015 prin care aduce la cunostinta scordul incheiat cu ANB si repunerea in functiune a serviciului.
46. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	2290/25.11.2014
Detaliile petitie	dl. Vasile Musoroaea
Problema reclamata	<i>Informatii stadiu realizare Glina II</i>
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Trimis raspuns petent cu nr.2310/26.11.2014 cu informatiile solicitate
47. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	2335/02.12.2014
Detaliile petitie	Asoc. Proprietari bl.4, bl.3, bl.64, bl.10, bd. Bucurestii Noi 60-64, str. Crinului 3-5, sect 1
Problema reclamata	<i>Reglementare statut conducta comuna de alimentare pentru 4 blocuri</i>
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Raspuns catre Petent nr. 74/12.01.2015 cu informatii privind situatia blocurilor si a conductei de alimentare la data concesiunii, si limita de responsabilitate a furnizorului serviciului.
48. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	2440/15.12.2014
Detaliile petitie	PMB-DUP d-nul Paul Olteanu Teleorman (email)
Problema reclamata	<i>Gropi formate in jurul caminelor de racords</i>
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Transmis catre ANB cu nr.2503/18.12.2014 pentru verificare si masuri necesare Raspuns ANB nr.52/12.01.2015 prin care se arata ca s-au ridicat la cota terenului caminele de canalizare. Trimis raspuns petent si DUP nr.357/20.02.2015 cu masurile luate de ANB
49. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	2514/19.12.2014
Detaliile petitie	dl. Predescu Ioan Viorel Marian- Bd. Rm. Sarat nr. 4, bl. H9, sc.1, ap. 17, sector 3
Problema reclamata	<i>Inexistenta conductei de apa pe terenul pe care il detine asa cum sustine ANB</i>
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr. 82/13.01.2015 pentru verificare si pdv Raspuns ANB nr. 221/30.01.2015 ce cuprinde planul cu retelele de apa si canal din zona terenului.

	Raspuns petent nr. 271/06.02.2015 ce cuprinde copii ale planurilor cu retelele de apa si canal din zona terenului
50. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	5/05.01.2015
Detaliile petitie	PMB -DUP Dna Elena Stoica, str. Ctin Noica nr. 167
Problema reclamata	<i>Solicitare separare la nivel de apartament in imobil cu 3 ap</i>
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Trimis raspuns petent si DUP nr.71/12.01.2015 cu reglementari prin care se arata ca la nivelul Municipiului Bucuresti momentan nu este posibil aceasta separare.
51. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	6/05.01.2015
Detaliile petitie	PMB-DUP dna Cristina Mihaela Marinescu Str. Seneslav Voievod nr. 9, sect. 2
Problema reclamata	<i>Solicita pdv privind identificarea terenului din str. Seneslav Voievod nr.11, sector 2, in lista Bunurilor Proprietate Publica</i>
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr. 207/28.01.2015 pentru informatii privind terenul Raspuns ANB nr. 220/30.01.2015 prin care se specifica ca pe terenul mentionat se afla Statia de Repompere Colentina inclusa in Concesiune Raspuns petent si DUP cu nr. 336/17.02.2015 ce cuprinde informatiile ANB.
52. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	177/23.01.2015
Detaliile petitie	PMB -DUP dl. Sorin Gangiu, prel Ghencea 94-100, ans. Primavera
Problema reclamata	<i>Reclama conditionarea incheierii contractului de furnizare de plata datoriiilor.</i>
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Trimis raspuns PMB-DUP nr.389/26.02.2015 cu mentinerea punctului de vedere exprimat anterior prin scrisoarea 1732/18.09.2014.
53. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	217/29.01.2015
Detaliile petitie	PMB -DUP dl. Nicolae Dragusin
Problema reclamata	<i>Separare consum la nivel de apartament in imobil cu 3 ap</i>
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Trimis raspuns DUP cu nr.405/26.11.2014 cu mentinerea pdv anterior, si conform reglementarilor legale nu exista la nivel de apartament posibilitate de separare.
54. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	339/18.02.2015
Detaliile petitie	PMB -DUP AP bl.2b, sos Giurgiului 127, sector 4
Problema reclamata	<i>Reclamatie privind consumul suplimentar facturat</i>
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.391/26.02.2015 pentru informatii referitor la modalitatea de facturare Raspuns ANB nr.560/19.03.2015 cu informatii privind facturarea, si modalitatea de stabilire a consumului suplimentar. Punct de vedere AMRSP nr.651/03.04.2015 referitor la stabilirea consumului si diminuarea cantitatii facturate. Raspuns ANB nr.739/22.04.2015 cu explicatii privind determinarea consumului si pdv asupra propunerii AMRSP. Raspuns catre petent nr. 930 / 27.05.2015 (continand explicatii privind modalitatea de calcul a consumului suplimentar si evaluarea AMRSP)
55. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	342/18.02.2015, nr.478/05.03.2015, nr.563/19.03.2015 si nr.578/23.03.2015
Detaliile petitie	dl. Dumitru Florea-Al. Postavarul nr. 4, sector3, dl. Dumitru Anghel-Bd. A.Obreja nr. 35, sector 4,

	dna Petrescu Maria -Str. Patriotilor nr. 8, sector 3
Problema reclamata	Solicitare dezafectare Statie Repompare Colentina din str. Seneslav Voievod nr. 11-15, sector 2 pentru intrarea in posesie a terenurilor ce le apartin
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Transmisa la PMB - Directia Patrimoniu cu nr. 393/26.02.2015 pentru sprijin in vederea identificarii solutii de dezafectarii Statiei Repompare Raspuns petenti nr. 393/26.02.2015 ce cuprinde in copie solicitarea AMRSP catre PMB-Directia Patrimoniu Revenirea petentilor a fost transmisa la ANB cu nr. 567/20.03.2015 pentru pdv Raspunsul ANB nr. 741/22.04.2015 cuprinde copie a raspunsului ANB adresat PMB Directia Patrimoniu Raspunsul PMB - Directia Patrimoniu cu nr. 752/23.04.2015 contine solicitare catre ANB pentru mentionare utilitate SRP si rezervoare. Adresa cu solicitarea PMB- DP a fost trimisa de AMRSP petentilor.
56. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	355/20.02.2015, nr.520/13.03.2015,
Detaliile petitie	dl. Cristian Sofica, str. Soveja nr.87, sector 1
Problema reclamata	<i>Reclamatie facturare</i>
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.390/26.02.2015 pentru informatii privind modalitatea de facturare a petentului. Raspuns ANB nr.551/18.03.2015 cu informatii referitoare la modalitatea de facturare si reglarea consumului. Raspuns petent si DUP nr.729/21.04.2015 ce cuprinde solutia ANB.
57. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	369/23.02.2015
Detaliile petitie	PMB -DUP Dna Cristina Nauman, alea Cioplea 2, bl.5, ap.135, sector 3
Problema reclamata	<i>Incheierea de conventii individuale</i>
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Trimis raspuns DUP nr.486/06.03.2015 prin care AMRSP isi mentine pdv anterior din scrisoarea nr.670/22.04.2014 aratand totodata ca la nivelul mun Bucuresti momentan nu se pot incheia conventii, ci numai contracte in urma separarii prin bransamente daca conditiile tehnice permit.
58. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	502/10.03.2015
Detaliile petitie	dl. Ionita Stelian, intr. Caramidariei 30, sector 6
Problema reclamata	<i>Reclamatie privind conditionarea ANB pentru incheierea contractului de plata contravalorii apei deversate la canalizare</i>
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.546/17.03.2015 privind modalitatea de realizare a bransamentului, racordului si modalitatea de stabilire a cantitatii deversate la canalizare. Raspuns ANB nr.646/03.04.2015 cu informatiile solicitate. Raspunsul petentului nr.733/21.04.2015 contine informatii privind modul de realizarea a racordului, a bransamentului si pdv privind obligatia platii cantitatii de apa deversata la canalizare.
59. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	522/13.03.2015
Detaliile petitie	PMB -DUP dl. George Munteanu str. Izbiceni 104, sector 1
Problema reclamata	<i>Intreruperea furnizarii serviciului si relatii contractuale</i>
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.547/17.03.2015 pentru informatii utilizator si inchidere apa. Raspuns ANB nr.639/02.04.2015 prin care se arata ca utilizatorului i s-a oprit apa pentru acumulare datorii. Este incheiat un nou contract cu reprezentantul locatarilor, dupa semnarea esalonarii serviciul a fost reluat. Trimis raspuns petent si DUP nr.728/21.04.2015 cu raspunsul ANB.

60. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	530/16.03.2015
Detaliile petitie	Dna Cristina Nauman
Problema reclamata	<i>Conventii individuale</i>
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Trimis raspuns petent cu nr.766/28.04.2015 cu mentinerea pdv emis anterior (la nivelul actual in mun Bucuresti nu exista reglementari pentru incheierea conventiilor individuale)
61. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	549/17.03.2015
Detaliile petitie	PMB- DUP Dna Crina Zaman, str. Lacrimioarei 52, bl.16, sc.1, ap.14, sect 3
Problema reclamata	<i>Sistarea serviciului de apa, conventii individuale</i>
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.564/20.03.2015 pentru informatii legate de situatia datoriilor si motivul sistarii apei. Raspuns ANB 640/02.04.2015 prin care se specifica ca inchiderea apei a fost precedata de atentionari, blindare conducta si repunere serviciu clandestin. Dupa semnarea exsalonarii s-a repus in functiune serviciul. Raspuns petent si DUP nr.768/28.04.2015 cu motivele sistarii serviciului, si consideratii cu privire la conventii individuale la nivelul mun Bucuresti.
62. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	577/23.03.2015
Detaliile petitie	PMB -DUP SC Industrialchim SRL, sos Fundeni 107-109, sector 2
Problema reclamata	<i>Obtinerea acceptului de evacuare la canalizare</i>
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.765/28.04.2015, pentru punct de vedee privind acordarea acceptului de deversare. Vizita in teren. Raspuns ANB nr. 881/18.05.2015 care mentioneaza ca acordul de preluare este conform HG352/2005 (programul de eliminare treptata la evacuare a emisiilor si pierderilor de substante periculoase), monitorizarea oricaror ape din incinta se va realize cu monitorizare lunara. Raspunsul AMRSP catre petent va fi transmis dupa obtinerea unor informatii suplimentare necesare.
63. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	600/30.03.2015
Detaliile petitie	dl. Romeo Cucu, str. Complexului 8c, sector 3
Problema reclamata	<i>Inchideri apa, relatii contractuale, incidente proprietari</i>
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.732/21.04.2015 pentru informatii utilizator, intreruperi apa. Raspuns ANB nr. 859/13.05.2015 prin care se arata ca inchiderile de apa nu au fost facute de ANB iar semnarea contractului de furnizare este posibila dupa desemnarea unui reprezentant al imobilului. Raspuns petent nr.899/21.05.2015 ce cuprinde informatiile obtinute de la ANB
64. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	623/31.03.2015 si 800/30.04.2015 (prin PMB DUP)
Detaliile petitie	PMB -DUP AP bl. D11, sos. Mihai Bravu nr.123-135, sector 2
Problema reclamata	<i>Informatii privind statia hidrofor de la subsol bloc</i>
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.731/21.04.2015 pentru punct de vedere. Raspuns ANB nr.838/08.05.2015 prin care se specifica caracterul public al statiei de hidrofor. Raspuns petent si DUP cu nr.861/13.05.2015 cu justificarea caracterului public a statiei de hidrofor si cu consideratii legale pentru nesolicitarea chiriei
65. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	711/17.04.2015
Detaliile petitie	Tonea Nicolae, Ispas Geta, Elena Victor sos Oltenitei 388, bl.2, sc.1, mansard, sector 4

Problema reclamata	<i>Solicitare bransament mansarda</i>
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.769/28.04.2015 pentru punct de vedere cu posibilitatea de incheiere a unui contract cu extinderea imobilului. Raspuns ANB nr.882/18.05.2015 prin care se specifica ca nu se poate da curs solicitarii de bransare a mansardei, intrucat exista drept de folosinta acordat de asociatia imobilului. Raspunsul AMRSP catre petent va fi transmis dupa obtinerea unor informatii suplimentare necesare.
66. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	718/20.04.2015
Detaliile petitie	PMB -DUP Dna Eugenia Rizea, sector 5
Problema reclamata	<i>Informatii cu privire la contractual de foraj</i>
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.764/28.04.2015 pentru clarificarea aspectelor contractual legate de utilizarea putului forat. Raspunsul ANB nr. 860/13.05.2015 cuprinde reglementari referitoare la obligatia contractarii serviciului de canalizare. Raspuns petent si DUP nr.900/21.05.2015 cu reglementarile existente referitor la forajele pe proprietati private.
67. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	759/27.04.2015
Detaliile petitie	PMB-DUP Asociatiei de Locatari din str. Latea Gheorghe nr.2, bl. C58, sector 6
Problema reclamata	<i>Canalizarea stradala infundata si care refuleaza in subsolul blocului</i>
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr. 788/29.04.2015 pentru verificare si pdv. Raspuns ANB nr. 869/15.05.2015 prin care se precizeaza masurile luate pentru solutionare, inclusive lucrarile efectuate cu titlu exceptional in instalatia interioara. Raspuns petent + DUP nr.891/19.05.2015 care cuprinde informatiile cu masurile luate de ANB pentru solutionarea problemei reclamate.
68. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	798/30.04.2015
Detaliile petitie	PMB -DUP Dl. Dan Tarnoveanu str. Gheorghe Iudetu 7, sector 3
Problema reclamata	<i>Solicita separarea imobilului din curte comuna</i>
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr. 931/27.05.2015 2015 pentru punct de vedere si eventual solutie separare. Raspunsul AMRSP catre petent va fi transmis dupa obtinerea unor informatii suplimentare necesare.
69. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	799/30.04.2015
Detaliile petitie	PMB- DUP AP bl.1, str. Av. Gheorghe Stalpeanu 1, sector 1
Problema reclamata	<i>Sprijin pentru recuperarea datoriilor si separarea spatiilor comerciale de la parterul blocului</i>
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Raspuns AMRSP catre PMB-DUP si petent nr. 934 / 37.05.2015 (continand trimiteri la reglementari privind posibilitatea separarii consumului de apa al spatiilor comerciale de la parterul blocurilor - HCGMB nr. 40 / 2002)
70. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	815/04.05.2015
Detaliile petitie	Gheorghe Visalom str. Pasarani 83, sector 2
Problema reclamata	<i>Modalitate de calcul a cantitatii de apa meteorica</i>
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Raspuns petent nr. 932 / 27.05.2015 (continand trimiteri la reglementari privind stabilirea procentului de apa deversata la canalizare din totalul apei furnizate si modalitatea de stabilire a cantitatii de apa meteorica preluata de canalizare de pe proprietate)

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

Problema reclamata	Numar petittii inregistrate la AMRSP
Probleme si reclamatii privind facturarea (consumuri, servicii)	8
Informatii si solicitari legate de bransamente, separari	8
Inchidere apa	1
Presiune scazuta	2
Consumuri mari cauzate de avarii interioare	4
Intrebări si nemulumiri privind tarifele (apa meteorica)	3
Sistarea serviciului de alimentare cu apa, datorii, esalonari	8
Calitatea apei potabile	1
Solicitari prevederi contractuale si reglementari (statut juridic instalatii sistem)	8
Infundare canalizare, inundari	2
Solicitari informatii referitoare la functionarea canalizariei	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 17 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 petittii inregistrate la AMRSP
Probleme care privesc relatia proprietar cu administratia imobilului (separare apartament, incheiere conventii individuale,)	10
Solicitari informatii contractuale	3
Solicitari situatii juridice pentru instalatii ale sistemului	3
Diverse informatii sistem canalizare	2

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.

Fata de perioada similara din raportul anterior, se observa o scadere a numarului de litigii in perioada mai 2014 – mai 2015. Au aparut mai multe solicitari de separare la nivel de apartament si mai multe inchideri de apa cauzate de acumularea datoriilor.

Au fost inregistrate un numar mai mic de reclamatii ale petentilor referitoare la lipsa presiunii, la inchiderile de apa, avarii pe retea 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-finanțării obiectivelor de investiții 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 finanțări rambursabile externe de la institutii financiare internationale, în valoare de 60.331.871 Euro, pentru cofinanțarea 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 Additional 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 o elaborarea proiectelor de documente care stau la baza transferului catre SC Apa Nova Bucuresti SA, precum si la o serie de actiuni privind punerea in aplicare a Actului Additional nr. 10 la Contractul de Concesiune, ce a fost aprobat prin HCGMB nr.245/26.09.2013, respectiv:

- preluarea in operare, reabilitarea si intretinere de catre SC Apa Nova Bucuresti SA a unei parti din fantanile arteziene si a altor fantani aflate in administrarea CGMB, operate in prezent de ALPAB;
- preluarea in operare si reabilitarea unui numar de 5 Statii de Hidrofor si a retelelor aferente, ce servesc la asigurarea presiunii apei reci la anumiți consumatori aflati la etajele superioare ale imobilelor, exploatate de RADET;
- transferul din administrarea SC Apa Nova Bucuresti SA in administrarea ALPAB a canalului situat intre nodul hidrotehnic Dragomiresti si Lacul Chitila (Canalul Deschis Dragomiresti – Chitila.
- Transferul bunurilor solicitate de comunele Clinceni, Sabareni, Joita si Bolintin Deal 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.

(E) ca Autoritate Tehnica de Reglementare a Concesiunii:

Participarea, pe parcursul anului 2014, 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.

(F) Relatia cu Liga Asociațiilor de Proprietari - Habitat

In calitate de Autoritate de Reglementare Tehnica reprezentanții AMRSP au participat, pe parcursul anului 2014, la intalnirile periodice ale Ligii Asociatiilor de Proprietari - Habitat la care au fost invitati reprezentanti ai furnizorilor de servicii publice din Bucuresti - SC Apa Nova Bucuresti SA, RADET Bucuresti, Distrigaz, reprezentanti ai autoritatilor de reglementare centrale - ANRSC, locale - Primaria Municipiului Bucuresti si Primariile Sectoarelor 1-6 pe de o parte si reprezentantii Asociatiilor de Proprietari pe de alta parte.

Problemele ridicate de reprezentantii Asociatiilor de Proprietari s-au concretizat în rezolvarea mai operativa a unor deficiente în asigurarea calitatii serviciilor de furnizare în conformitate cu contractele de furnizare.

(G) 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

(H) 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, reabilitarea Casetei si inlocuirea bransamentelor de plumb), astfel:

(1) Programul “Bucur” - Extindere 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 Adicional 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 2014, 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 al Programului Bucur, in care AMRSP este reprezentat.

Pana in prezent in cadrul Programului “Bucur” au fost realizate urmatoarele:

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

37 km de retele publice de alimentare cu apa;

46 de km de retele publice de canalizare.

De asemenea se afla in lucru un numar de aprox. 75 de strazi ce vor fi echipate cu retele de alimentare cu apa si de canalizare.

In primii 3 ani ai Programului Bucur, SC Apa Nova Bucuresti SA a investit cca. 95 **milioane de lei**, din totalul de **200 milioane de lei** alocati acestui program.

(2) Programul “Lucrari suplimentare”

In aplicarea Actului Adicional nr. 8/2011 la Contractul de Concesiune, aprobat prin HCGMB nr. 122/2011, Concesionarul S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. trebuie, de asemenea, sa compenseze Concedentul cu “**Lucrari suplimentare**” in valoare de **6,7 milioane euro (aprox. 30.150.000 lei)** 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. Lucrarile suplimentare sunt stabilite de Concedent si Concesionar in cadrul Comitetului de Coordonare a Programului Bucur.

Au fost executate lucrari de reabilitare a retelelor publice de alimentare cu apa si de canalizare din Centrul Istoric, artera Buzesti -Berzei, zona Laminorului, zona Magurele, precum si intregiri bransamente si racorduri.

Pana in prezent situatia lucrarilor realizate in cadrul acestui program este urmatoarea:

	Mii lei
Valoarea totala conform Contractului de Concesiune	30.150
Valoarea investitiilor executate pana in prezent	24.041
Valoarea investitiilor aflat in derulare	2.405
Valoarea ramasa	3.704

(3) Monitorizarea derularii proiectului de reabilitare a Canalului Colector al Municipiului Bucuresti – „CASETA”

AMRSP a urmarit punerea in aplicare a actiunilor de finalizare a Masurilor Urgente de Decolmatare a Casetei urmare a aparitiei blocajului privind dreptul de acces in zona Nodului Hidrotehnic Popesti. Pentru curatarea blocajului 47 in zona camerei de siguranta de la Nodul Hidrotehnic Popesti, trebuia executat o cale de acces speciala prin strapungerea planseului casetei. Aceasta lucrare nu au putut fi executata in perioada planificata, 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 o durata ce va rezulta din aplicarea clauzei 3.12.2.iv din Actul Adicional nr.7/2011 la Contractul de Concesiune.

Notificarea transmisa este legata de aparitia in cursul anului 2013 a unui eveniment respectiv 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. nu au condus la deblocarea situatiei, astfel incat termenul de finalizare a Masurilor Urgente de Decolmatare a Casetei a fost decalat

(Concesionarul prevalandu-se de clauza 3.12.2 din Actul Adicional nr.7/2011 la Contractul de Concesiune).

Continuarea demersurilor atat a autoritatilor cat si a SC Apa Nova Bucuresti SA a condus la obtinerea prin instanta a dreptului de a accesa pe o perioada limitata terenul adiacent Nodului Hidrotehnic Popesti in vederea executarii lucrarii de curatare, ce au fost realizate in perioada 26.11 – 15.12.2014.

Prin decolmatarea casetei s-a constatat eliminarea urmatoarelor cantitati de materiale:

Stalpi metalici	44 buc.
Textile	253 mc.
Beton	147 mc
Nisip+ pietris (material granular)	7 mc.
metal	1060 kg.

(4) Inlocuire bransamente de plumb

Auditul de Mediu realizat în anul 2000 (de către consultantul internațional desemnat de Părți - Harza) pentru îndeplinirea Condiției Suspensive prevăzută la clauza 3.1.4 din Contractul de Concesiune a relevat și necesitatea înlocuirii bransamentelor din plumb.

Mai mult, conform prevederilor Legii privind calitatea apei potabile nr.458/2002, cu modificările și completările ulterioare, înlocuirea bransamentelor de plumb se impune a fi finalizată până cel târziu în anul 2013.

Cu ocazia executarii lucrarilor de inlocuire a bransamentelor de plumb, estimate a fi finalizate pana la sfarsitul anului 2013, Concesionarul s-a confruntat cu intarzieri in eliberarea avizelor necesare executarii lucrarilor precum si cu intreruperi frecvente ale lucrarilor din cauza traficului intens in zonele in care erau demarate lucrarile. Cu aceeasi ocazie, s-a constatat ca anumite bransamente de plumb sunt alimentate din retele de distributie din azbociment, a caror fragilitate a generat probleme in executia lucrarilor de inlocuire a bransamentelor.

Prin Actul Adicional nr. 10 la Contractul de Concesiune aprobat prin HCGMB nr. 245/26.09.2013 si prin Protocolul Obligatii Suplimentare, Concedentul a confirmat prelungirea cu 12 luni a termenului de finalizare a inlocuirii bransamentelor de plumb (pana la sfarsitul anului 2014) si realizarea lucrarilor de inlocuire a retelelor din azbest al caror ciclu de viata este incheiat, obligatii ce nu intra in sarcina Concesionarului.

(a) Indicatori tehnici

Initial, s-a estimat existenta unui numar de **32.000** bransamente de plumb care trebuie inlocuite in cadrul acestui proiect dar ulterior acest numar a fost modificat datorita faptului ca:

- aprox. **1.200** bransamente au fost inlocuite inainte de demararea oficiala a proiectului,
- aprox. **550** bransamente vor fi inlocuite in cadrul proiectului de inlocuire a retelelor de azbociment.

In cadrul lucrarilor au fost inlocuite **30.232** bransamente de plumb situate pe **2.517** strazi (aprox. 40 % din numarul total de strazi). Lucrarile au fost executate atat de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., cat si de alte companii, dupa cum urmeaza:

Constructor	Numar bransamente	Numar strazi
S.C. Apa Nova Bucuresti S.A.	17.302	1.551
Terti	12.930	966

(b) Indicatori financiari

Costul total al proiectului	11.962.335 Euro
Costuri lucrari suplimentare finantate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A.	7.379.492 Euro

(c) Probleme intampinate pe parcursul derularii proiectului de inlocuire bransamente de plumb

Problema aparuta	Cost suplimentar (Euro)
Pentru 1.400 bransamente a fost necesara refacerea pavajului datorita surparilor	150.000
Peste 4.900 bransamente afectate de radacini de arbori	520.000
Lipsa planurilor urbanistice a retelelor -refacere pavaj pentru 3.200 bransamente	350.000
Lucrari executate pe drumuri reabilitate de municipalitate aflate in garantie	515.000
Pentru 1.800 bransamente a fost necesara excavarea si refacerea drumului	200.000
Cresterea preturilor materialelor folosite la inlocuire	156.000

(d) Imagini din timpul executarii lucrarilor de inlocuire a bransamentelor de plumb



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 31.05.2014 – 31.05.2015, au fost inregistrate urmatoarele actiuni comune cu membrii Comisiei de Experti:

I. Intalnirea din 14 - 16.05.2015 cu privire la derularea Contractului de Concesiune

Comisia de Experti a primit invitatia din partea S.C .Apa Nova Bucuresti S.A. si Autoritatii de Reglementare Tehnica, de a se intalni cu reprezentantii acestora pentru a fi informati in legatura cu evolutia Contractului de Concesiune.

Comisia de Experti face vizite periodice 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:

-	Operarea SEAU Glina faza I
-	Randamentul retelei de alimentare cu apa
-	Desfasurarea Actului Aditional nr.10
-	Investitii suplimentare
-	Evolutia programului BUCUR si efectul asupra celorlalte activitati

Operarea SEAU Glina Faza I

Comisiei de Experti i-a fost prezentat un raport in cadrul caruia au fost evidentiata aspectele privind operarea Statiei de Epurare Glina Faza I din momentul obtinerii calitatii de „Operator” si pana la sfarsitul perioadei de monitorizare, respectiv 31 octombrie 2014.

Raportul prezentat a fost structurat pe urmatoarele capitole:

- *Date de baza / Obiective*
- *Dificultati intampinate in exploatare*
- *Operarea sub aspect corectiv si preventiv.*

La momentul preluarii Statiei de Epurare a Apelor Uzate Glina – etapa I, (SEAU Glina I), Operatorul, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., si-a asumat obiectivele de performanta ce vizeaza operarea Statiei de Epurare precizate in Contractul de Concesiune a Serviciilor Publice de Alimentare cu Apa si de Canalizare, astfel cum a fost modificat si completat prin Actele Aditionale ulterioare.

Sintetic, obiectivele de performanta asumate se pot exprima astfel:

- *Epurarea partiala a unui debit de apa uzata cat mai mare posibil (max. 10 m3/s), la un nivel maxim prestabilit al incarcarii cu poluanti la deversare;*
- *Epurarea completa a unui debit de 5m3/s $\pm$ 10% cu respectarea standardului EU.*

Atingerea acestor obiective a presupus operarea in stricta armonizare a celor trei linii principale ce compun fluxul operational: Linia Apei, Linia Namolului, Linia Gazului.

Comisiei de Experti i-au fost prezentate si aspectele financiare atat pentru corectarea deficientelor semnalate la momentul preluarii Statiei de Epurare pana la finalizarea lucrarilor si inceputul perioadei de monitorizare cat si cele pentru operarea Statiei.

Comisiei de Experti i s-a prezentat un rezumat pe scurt al performantei SEAU Glina faza 1 din ultimul an, in legatura cu rezultatele obtinute.

Conform celor convenite in AA 10, perioada de monitorizare a conformitatii cu NS B1 va fi de 12 luni si va incepe la 1 noiembrie 2013. Astfel, imediat dupa luna noiembrie 2014, dupa un an complet de

operare, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a prezentat rezultatele Evaluarii Initiale, care au fost certificate de AMRSP prin Decizia Consiliului Executiv nr. 41/08.12.2004.

Comisia de Experti a facut apoi o vizita la Glina unde i-au fost prezentate lucrarile realizate in perioada 2011-2014.

Randamentul retelei de alimentare cu apa

Comisiei de Experti i s-a prezentat evolutia Nivelului de Serviciu A7 – *Randamentul sistemului de alimentare cu apa* de la momentul stabilirii Standardului de Baza si pana la ultima certificare a conformitatii – februarie 2015. Au fost prezentate masurile luate pentru eliminarea pierderilor in sistem atat cele de natura tehnica cat si cele de natura comerciala, care includ si depistarea consumatorilor clandestini. Comisia de Experti a considerat multumitoare realizarile si a sugerat mentinerea ritmului ridicat in vederea atingerii obiectivului final.

Inlocuirea bransamentelor de plumb

A fost prezentat programul de inlocuire a bransamentelor de plumb, care a inregistrat un progres considerabil. Lucrarile au fost finalizate aproape in totalitate fiind inlocuite peste 32000. Au fost prezentate si o serie de situatii intalnite care au perturbat programul de inlocuire (radacini de copaci, cabluri electrice, fundatii de cladiri,...). Au mai ramas un numar de ~ 550 bransamente de plumb care insa vor fi inlocuite odata cu inlocuirea retelelor de azbociment.

Caseta

Comisia de Experti a fost informata in legatura cu faptul ca Masurile Urgente pentru eliminarea blocajelor au fost realizate, Caseta functionand fara blocaje. S-au prezentat diferite aspecte din timpul operatiunilor de curatire a casetei, fotografii facute (inainte si dupa Masurile Urgente) in interiorul Casetei de unde au fost eliminate blocajele, instalatiile mecanice pentru directionarea si/sau calibrarea debitului, aparate de depistare a poluantilor. Monitorizarea functionarii, a debitelor si a incarcarilor de poluanti care ajung la Glina reprezinta o activitate continua.

S-a prezentat faptul ca in perioada de evaluare 23.11.2013-22.11.2014 masuratorile/determinarile continue au fost facute in Nodul Hidrotehnic Popesti, iar Conformitatea Initiala a fost certificata prin Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 42/23.12.2014.

Programul Bucur

S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a prezentat evolutia lucrarilor de extindere ale retelelor de alimentare cu apa si canalizare realizate in cadrul Programului Bucur la nivelul lunii februarie 2015.

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

- **120** de strazi echipate cu retele de alimentare cu apa sau de canalizare, din care:
 - **37 km** de retele publice de alimentare cu apa;
 - **46 de km** de retele publice de canalizare.

Incepand cu 2011, anul inceperii Programului Bucur, SC Apa Nova Bucuresti SA a investit cca. 95 **milioane de lei**, din totalul de **200 milioane de lei** alocati acestui program.

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 a apreciat efortul Partilor implicate in derularea concesiunii, considerand ca modalitatea de lucru a Concedentului, Concesionarului si a Autoritatii de Reglementare Tehnica este deschisa si constructiva.

Fantanile arteziene

Au fost prezentate Comisiei de Experti situatia initiala si in urma reabilitarii fantanilor arteziene, care sunt specificate in cadrul Actului Aditional nr.10 la Contractul de Concesiune. De asemenea s-au prezentat si propuneri pentru reabilitarea fantanilor mari din zona pietei Unirii, care urmeaza programul de reabilitare. A fost efectuata si o vizita in zona Unirii la fantanile reabilite.