Sectiunea II
Raportul de monitorizare si evaluare a Serviciului Public de Alimentare cu Apa si de Canalizare (31.05.2015 – 31.05.2016)

Serviciul public de alimentare cu apa si de canalizare in Municipiul Bucuresti se realizeaza printr-un Parteneriat Public Privat dintre Municipiul Bucuresti si S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., 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 anul 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 31.05.2015 – 31.05.2016.

AMRSP

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 31.05.2015–31.05.2016**	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. 32
	A3 – Continuitatea serviciului	Pag. 38
	A4 – Acoperire apa potabila – Programul BUCUR	Pag. 44
	A5 - Timpul dintre notificarea exploziei/scurgerii si reparatie	Pag. 51
	A6 – Alimentare alternativa cu apa potabila	Pag. 61
	A7 – Randamentul sistemului de alimentare cu apa potabila	Pag. 66
	A8 - Facturi emise pe baza citirii contoarelor individuale sau comune mai multor clienti, ca procent din totalul facturilor	Pag. 79
	B1 – Calitatea apei efluentului	Pag. 86
	B2 – Acoperire canalizare - Programul BUCUR	Pag. 107
	B3 - Timpul intre notificarea infundarii unei guri de scurgere si golirea acesteia	Pag. 114
	B4.1 - Timpul dintre notificarea unei prabusiri de canal colector si inlocuirea conductei	Pag. 122
	B4.2 - Timpul dintre notificarea unei infundari de canal si curatarea infundarii	Pag. 130
	B4.3 - Eliminarea apelor reziduale in urma unei prabusiri/infundari de canal colector	Pag. 137
	B5 - Eliminarea inundarii cu apa reziduala din gospodarie si curatare	Pag. 143
	B6 – Caseta	Pag. 150
	C1 - Bransamente contorizare ca procentaj din bransamente individuale sau comune mai multor clienti, existente la Data Licitatiei	Pag. 157
	C2 - Timpul de realizare de noi bransamente la conductele de apa potabila si / racorduri la canalizare	Pag. 165
	C3 - Timp pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea	Pag. 174
	C4 - Timp pentru tratarea reclamatiilor scrise	Pag. 179
	C5-Timp pentru a raspunde la contactele telefonice	Pag. 185
	C6 - Timp pentru tratare solicitarilor de audiente	Pag. 192
	C7 - Timp pentru tratarea solicitarilor privind verificarea acuratetii contorizarii	Pag. 198
	D1 - Presiunea minima la bransament	Pag. 203
	D2 - Continuitatea alimentarii	Pag. 208
	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. 213
	4.III Asigurarea expertizei tehnice in sprijiinul rezolvarii disputelor dintre clienti si Concesionar prin analizarea si aprecierea impartiala a situatiilor, daca apelul clientului catre acesta nu a condus la rezolvari acceptabile pentru parti	Pag. 214
	4.IV Participarea la elaborarea unor documente, in conformitate cu art. 4 din Statutul aprobat prin HCGMB nr. 339/2009	Pag. 233
Capitolul 5.	**COMISIA DE EXPERTI**	Pag. 237

AMRSP

Capitolul 1. AMRSP - Autoritate de Reglementare Tehnica a Concesiunii

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- sa-l sprijine pe Concesionar, in masura in care acest lucru este posibil si Concesionarul solicita in mod rezonabil, la semnarea de contracte cu persoane sau entitati internationale, nationale, regionale sau municipale, publice sau private;

AMRSP

- 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 Servicii (NS) din Contractul de Concesiune, Caietul de Sarcini, Partea a III-a;
(b) sa asigure, in conditii de impartialitate, independenta si integritate, verificarea conformarii concesionarului cu NS;
(c) sa asigure expertiza tehnica in sprijinul rezolvarii disputelor dintre clienti si concesionar, prin analizarea si aprecierea impartiala a situatiilor, daca apelul clientului catre concesionar nu a condus la rezolvari acceptabile pentru parti;
(d) sa notifice partilor contractante neindeplinirea obligatiilor privind realizarea NS in conformitate cu procedurile prevazute in contract, concedentul urmand sa decida aplicarea penalitatilor prevazute in contract.

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

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

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

AMRSP

In conformitate cu obiectivele stabilite de Statutul AMRSP aprobat prin HCGMB nr. 339/30.09.2009 (completat si modificat de HCGMB nr. 112/30.08.2012 si HCGMB nr. 95/29.04.2014), Cap. 4 art. 15 si cu prevederile art. 5.9 - Cap. 2 Anexa C la Contractul de Concesiune, AMRSP are obligatia de a urmari aplicarea standardelor in domeniul serviciilor publice locale si propune ori de cate ori constata neconcordanta intre normele locale si cele europene, modificarea si adoptarea acestora in conformitate cu normele Uniunii Europene.

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

In cadrul **"Auditului performantei concesionarii serviciilor publice de alimentare cu apa si de canalizare in Muncipiul Bucuresti" realizat de Curtea de Conturi a Romaniei – Camera de Conturi Bucuresti, Directia de Control Financiar Ulterior, inregistrat cu nr. 70/30.04.2004**, se mentioneaza urmatoarele:

"*Pentru asigurarea derularii corecte a contractului de concesiune, prin HCGMB nr. 271/11.11.1999 si HCGMB nr. 15/20.01.2000, s-a hotarat infiintarea Agentiei de reglementare a serviciilor de alimentare cu apa si de canalizare din Muncipiul Bucuresti, denumita ARBAC, statutul sau devenind parte integranta a Contractului de Concesiune (anexa C a acestuia)".*

"*Totodata ARBAC reprezinta un reper de permanenta imbunatatire a deciziilor CGMB in domeniu si vegheaza la mentinerea echilibrului financiar al contractului, stopand incercarile de crestere a riscurilor Concedentului in derularea concesiunii. Auditul a retinut si faptul ca schimbul de informatii si colaborarea ARBAC cu autoritatile administratiei publice locale, atat cu partea executiva, respectiv PMB, cat si cu cea deliberativa, cu referire la CGMB, a fost buna*".

In cadrul studiului realizat de Academia de Studii Economice din Bucuresti (2008) **"Efectele parteneriatului public - privat in serviciile publice de alimentare cu apa si de canalizare – Experienta Municipiului Bucuresti" de Ioan Radu, Viorel Lefter, Cleopatra Sendroiu, Minodora Ursacescu, Mihai Cioc** se specifica:

"*ARBAC a fost infiintata de CGMB pentru asigurarea aplicarii cu obiectivitate a reglementarilor in domeniul calitatii serviciilor publice locale de alimentare cu apa si de canalizare, conform Contractului de Concesiune, normelor locale, standardelor si prevederilor legale in vigoare. Potrivit Statutului sau, ARBAC functioneaza in baza urmatoarelor competente delegate de CGMB*:

- monitorizarea modului in care concesionarul se conformeaza obligatiilor contractuale privind Nivelele de Servicii (NS) din Contractul de Concesiune;

- asigurarea, in conditii de impartialitate, a independentei si integritatii, verificarii conformarii concesionarului cu NS;

- asigurarea expertizei tehnice in sprijinul rezolvarii disputelor dintre clienti si concesionar prin analiza impartiala a situatiilor, daca apelul clientului catre concesionar nu a condus la rezolvari acceptabile pentru parti;

- notificarea partilor contractante (CGMB si ANB) privind neindeplinirea obligatiilor de realizare a NS, in conformitate cu procedurile prevazute in Contractul de Concesiune, in vederea aplicarii penalitatilor prevazute in contract"

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

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

In baza unei anchete realizate de **World Bank, ERM – Contracting Out Utility Regulatory Functions. ARBAC Survey.2004,** Environmental Resources Management (ERM), departament apartinand Bancii Mondiale, subliniaza managementul superior al ARBAC, in ceea ce priveste externalizarea unor

AMRSP

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 S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., cat si de catre Municipalitate. Pentru a asigura neutralitatea si echidistanta expertilor, s-a convenit ca acestia sa nu aiba nici nationalitatea concedentului (romana) si nici a concesionarului (franceza). Expertii sunt platiti din procentul de beneficii platit de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. catre ARBAC. In cazul in care acest procent nu permite acoperirea tarifului expertilor, ARBAC poate solicita S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. plata diferentei. Membrii Comisiei de Experti sunt obligati sa-si pregateasca propriile proceduri de lucru.

In **Studiul "Balkan Black Box: An Outlook on Transprency and Accountability in Central and Eastern European Water Concession.2006",** Roggero M.-University of Amsterdam, Parteneriatul Public Privat incheiat intre Municipiul Bucuresti si S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. 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 S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. de catre **reglementatorul tehnic** se face in baza unor criterii calitative. De asemenea, operatorul are posibilitatea de a-si prezenta propriile realizari in fata cetatenilor prin intermediul NS definite in CC.

Comisia Europeana in Studiul "Resource Book on PPP Case Studies".2004 – o culegere de studii de caz privind practicile Parteneriatului Public Privat, scoate in evidenta faptul ca termenii si conditiile Contractului de Concesiune incheiat intre Municipalitatea Bucuresti si S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. sunt considerati a fi la un nivel care reprezinta **bune practici internationale**.

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

AMRSP

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

Alimentarea cu apa potabila in Municipiul Bucuresti cuprinde captarea, transportul apei brute, tratarea, transportul apei tratate, inmagazinarea, pomparea si distributia apei potabile. Evacuarea apelor uzate, a apelor de suprafata si a apei din epuismente si drenuri de pe teritoriul capitalei se realizeaza printr-o retea construita preponderent in sistem unitar, iar epurarea acestora se realizeaza la Statia Glina Faza 1.

Responsabil de furnizarea acestui serviciu este S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., care mai asigura si alimentarea cu apa industriala (captarea, pomparea si distributia acesteia).

Alimentarea cu apa potabila

Apa bruta (materia prima pentru producerea apei potabile) este asigurata de Administratia Nationala Apele Romane, printr-un program lunar de exploatare a lucrarilor hidrotehnice la elaborarea caruia participa si reprezentanti ai AMRSP si S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. 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 ~16 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 ~17 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 totala a 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	744	0
Orasenesti	116	0
Total	860	0

Tratarea apei brute este asigurata de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. prin 3 statii de producere a apei potabile: Rosu, Arcuda si Crivina:

Statia de tratare Arcuda:
- *este cea mai veche statie de tratare a apei din sistem, peste 120 ani*
- *capacitatea de productie de apa potabila:* ***650.000 m³/zi*** *(~7,5 m³/sec).*
- *in cursul anului 2015 volumul total de apa potabila produs de statia Arcuda a fost de* ***103,6Mm³.***

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 2015 volumul total de apa potabila produs de statia Rosu a fost de* ***56,1 Mm³****.*

Statia de tratare Crivina*:*
- *finalizata in anul 2006*
- *capacitate de productie de apa potabila de* ***260.000 m³/zi (3 m³/sec)****.*
- *in cursul anului 2015 volumul total de apa potabila produs de statia Crivina a fost de* ***18,5 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

AMRSP

pompare Cotroceni se utilizeaza doar rezervoarele, care au fost conectate la Statia de pompare Grozavesti, alimentarea realizandu-se gravitational):

Zona	Denumire Statie de pompare	Numar rezervoare	Capacitate totala m³
Nord	Statie pompare Nord	3	125.000
	Statie pompare Grivita	2	50.000
Vest	Statie pompare Grozavesti	-	-
	Statie pompare Cotroceni	8	71.500
	Statie pompare Preciziei	1	1.500
	Statie pompare Dr.Taberei	2	30.000
	Statia de pompare Uverturii	-	-
Sud	Statie pompare Sud	4	81.000
Total		**20**	**359.000**

Distributia apei potabile catre consumatori este asigurata, pe langa statiile de pompare, de:
- ***40* statii de repompare**, din care **30** in functiune la sfarsitul anului 2015;
- **222 statii de hidrofor**, din care **111** in functiune la sfarsitul anului 2015.

Reducerea numarului de instalatii in functiune pentru ridicarea 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 ***2.510 km* conducte principale** si **conducte de serviciu**;
- aproximativ ***130.800* bransamente cu o lungime totala de *~980 km*.**

Canalizare

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

La sfarsitul anului 2015, pentru sistemul de canalizare se evidentiaza urmatoarele cifre:
- lungimea totala a retelei de canalizare : ***~2.350 km,*** din care ***~297 km*** sunt **colectoare principale**;
- **~ 124.100 racorduri de canalizare** dotate cu **camine** (ce deservesc clientii) si care insumeaza o lungime de ***~930 km***;
- **~ 66.500 camine de inspectie**;
- **~ 49.600 guri de scurgere ape pluviale**, dotate cu **racorduri** a caror lungime este de ***~248 km***.
- ***64* statii de pompare ape uzate** din care 63 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 pe tronsonul NH Vitan –SEAU 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 S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., 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 Epurare a Apelor Uzate Glina. Faza 1 a acestei Statii a fost construita printr-un proiect cu finantare ISPA si a fost prevazuta sa asigure preluarea partiala a debitului transportat de Caseta de Ape Uzate, cu o epurare mecanica a unui debit maxim de **10 mc/s**, din care epurare completa pentru un debit de ***~5 mc/s***.

Din luna iulie 2011, SEAU Glina se afla in exploatarea S.C. Apa Nova Bucuresti S.A.. Trebuie mentionat ca inca din primele zile de operare s-au constatat o serie de deficiente previzibile, acestea fiind solutionate ulterior.

Apa industriala

Apa industriala este asigurata din doua surse, astfel:
- din raul Arges, prin canalul Arges – Rosu, un debit de **~780.000 m3/zi**

AMRSP

- din raul Colentina – lacurile Pantelimon si Cernica – un debit de **~180.000 m3/zi**.

Sistemul de alimentare cu apa industriala din raul Colentina dispune de *2* statii de pompare, din care una in functiune la sfarsitul anului 2015, o retea cu o lungime de ***~62 km,*** *si un numar de ~50 bransamente active a caror lungime este de* ***~1 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 responsabilitati si criterii de selectie foarte stricte, astfel încât câstigatorul sa fie o societate recunoscuta prin experienta sa si destul de puternica pentru a prelua un serviciu municipal atat de important precum serviciul de alimentare cu apa si de canalizare al Capitalei.

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

Partile contractuale

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

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

Concedentul este Municipiul București, unitate administrativ teritorială, persoană juridică de drept public, prin Consiliul General al Municipiul 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, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. 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.

AMRSP

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

2. Obiectivele Concesiunii

Obiectivele concesiunii, precizate in Clauza 2 din Contractul de Concesiune, sunt urmatoarele:

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

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

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

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

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

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

3. Controlul Concesiunii

Controlul derularii Contractului de Concesiune este efectuat de:

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

4. Tariful

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

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

Respectarea acestor prevederi contractuale determina S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. 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.

AMRSP

Initial, cu exceptia finalizarii unei importante investitii incepute de Municipalitate, respectiv a statiei de tratare a apei Crivina, Concesionarul are obligatia obtinerii de rezultate (de a atinge si mentine Nivelele de Servicii) in limitele unui nivel al tarifului de baza stabilit prin licitatie publica, dar nu si al unui nivel de investitii obligatoriu, fapt ce permite o libertate manageriala deplina cu privire la investitiile necesare si promovarea de solutii tehnice performante.
Ulterior, prin Actele Aditionale nr. 6/2009 si nr. 8/2011 la Contractul de Concesiune s-a stabilit ca programele de investitii « Bucur » si « Lucrari Suplimentare » sa fie considerate « Programe Investitionale Obligatorii ».

6. Nivelele de Servicii

"Nivelele de Servicii" reprezinta obiective stabilite prin Contractul de Concesiune care trebuie sa fie indeplinite de catre Concesionar. In caz de nerespectare a Nivelelor de Servicii, Concesionarul este obligat sa plateasca penalitati.
Nivelele de Servicii vizeaza in principal :
- Aducerea calitatii apei potabile livrate la bransament la standardele europene;
- Imbunatatirea distributiei apei si cresterea numarului de strazi deservite (acoperire) si garantarea nivelului de presiune;
- Imbunatatirea serviciului de canalizare prin controlul asupra calitatii apelor uzate si prin cresterea acoperirii serviciului;
- Diminuarea pierderilor tehnice si comerciale prin scurtarea termenelor de interventie in cazul avariilor sau prin contorizare;
- Imbunatatirea relatiilor cu clientii prin diminuarea timpilor de reactie (in caz de avarii, in caz de infundari de canalizare, in caz de reclamatii, etc).
Fiecarui Nivel de Serviciu ii corespunde un anumit Standard Obiectiv si o data calendaristica de indeplinire (Termenul Limita de Conformitate) la care este obligatorie respectarea Standardului Obiectiv. Pana la acea data Concesionarul are obligatia de a respecta nivelul calitatii serviciului atins de catre RGAB in perioada noiembrie 1998 - noiembrie 2000, nivel numit Standard de Baza.
Concesionarul este obligat sa respecte indicatorii Nivelelor de Servicii desi, in unele cazuri, legislatia in vigoare este mai permisiva.
Toate Nivelele de Servicii reprezinta tinte pentru asigurarea serviciilor prestate catre client, masurand astfel rezultatele activitatii Concesionarului, aspect in premiera in Romania, de introducere a tipului de contract de delegare/concesiune orientat catre rezultate, specific serviciilor publice. Printr-un astfel de contract, societatea S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. are obligatia sa faca investitii pentru imbunatatirea, modernizarea si intretinerea sistemului de alimentare cu apa potabila si de canalizare, pentru a respecta Standardele Nivelelor de Servicii, avand insa libertatea cu privire la initiativa si controlul investitiilor facute, Municipalitatea fiind interesata de efectele acestora, pe care le urmareste prin intermediul AMRSP, institutie specializata in aceasta activitate, infiintata de CGMB.
Valoarea Standardelor Obiectiv, a Standardelor de Baza si deciziile de aprobare a acestora, precum si Termenele Limita de Conformitate, pentru Nivelele de Servicii, sunt prezentate in tabelul de mai jos:

AMRSP

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** *modificat prin Actul Aditional nr.6/2009 in **Programul BUCUR**	85%	20/2006	100%	2010
5.	**A5. Timp dintre notificarea exploziei/scurgerii si reparatie**	30% ≤ 24h 40% ≤ 48h 55% ≤ 72h 45%>72h	12/2002	80% ≤ 24h 90% ≤ 48h 97% ≤ 72h 3%>72h	2005
6.	**A6. Timpul pentru a asigura alimentarea alternativa cu apa potabila**	0%	8/2002	99%	2002
7.	**A7. Volumul apei facturate ca procentaj din volumul apei produse** * modificat prin Actul Aditional nr.10/2013 in **Randamentul sistemului de alimentare cu apa potabila**	51%	12/2006	VB+7% VB+16% VB+21% VB+23 %	2010 2015 2020 2025
8.	**A8. Facturi emise pe baza citirii contoarelor ca procent din totalul facturilor** * modificat prin Actul Aditional nr.6/2009 in **Facturi emise pe baza citirii contoarelor de bransament individuale sau comune mai multor clienti ca procent din totalul facturilor**	91,31%	11/2003	99%	2005

AMRSP

B. CANALIZARE

Nr. Crt.	DENUMIRE NIVEL SERVICIU		Nivel Standard de Baza (NSB)	Nr. Decizie Autoritate Reglementare pt. aprobarea NSB	Nivel Standard Obiectiv (NSO)	Termen Limita de Conformitate (TLC)
1.	**B1. Calitatea efluentului** * modificat prin Actul Aditional nr.10/2013 in Calitatea apei epurata		0%	8/2002	Standard Uniunea Europeana – „Epurare Completa”	- Epurare completa 5mc/s (biologic) - 2013 - Epurare completa 10mc/s 2015
2.	**B2. Acoperire canal** *modificat prin Actul Aditional nr.6/2009 in **Programul BUCUR**		83%	20/2006	100%	2010
3.	**B3. Timpul intre notificarea infundarii unei guri de scurgere si golirea acesteia**		10% ≤ 24h 78% ≤ 96h 22%>96h	13/2002	75% ≤ 24h 98% ≤ 96h 2% >96h	2002
4.	**B4. Timp intre notificarea prabusirii de canal colector sau infundare si inlocuirea conductei/ curatarea infundarii**	**B.4.1. Prabusire**	20% ≤ 2zile 45% ≤ 7zile 80% ≤ 30zile	14/2002 13/2003	30% ≤ 2zile 75% ≤ 7zile 100% ≤ 30zile	2005
5.		**B.4.2. Infundare**	53% ≤ 24h 78% ≤ 48h 22%>48h	15/2002	75% ≤ 24h 100% ≤ 48h	2005
6.		**B.4.3.Eliminare ape reziduale**	88%<6h	16/2002	100%<6h	2002
7.	**B5. Eliminarea inundarii cu apa reziduala si curatare**		70% ≤ 48h 30%>48h	17/2002	95 % ≤ 48 h	2003
8.	**B6. Caseta** * conform Act Aditional nr.6/2009		42,75 mc/s	11/2011	NSO1: 51,3 mc/s	2014

AMRSP

C. CLIENTI

Nr. Crt.	DENUMIRE NIVEL SERVICIU	Nivel Standard de Baza (NSB)	Nr. Decizie Autoritate Reglementare pt. aprobarea NSB	Nivel Standard Obiectiv (NSO)	Termen Limita de Conformitate (TLC)
1.	**C1. Clienti contorizati ca procentaj din total** * modificat prin Actul Aditional nr.6/2009 in **Bransamente contorizate ca procentaj din bransamente individuale sau comune mai multor Clienti, existente la Data Licitatiei**	86,76%	12/2003	99%	2003
2.	**C2. Timp de realizare de noi bransamente apa si/sau racorduri canal**	20% ≤ 3sapt. 34% ≤ 1sapt. 0% ≤ 3luni	18/2002	99% ≤ 3sapt. 99% ≤ 1sapt. 99% ≤ 3luni	2003
3.	**C3. Timp pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea**	70%>5zile 30% ≤ 5zile (lucratoare)	19/2002	90% ≤ 5 zile (lucratoare)	2003
4.	**C4. Timp pentru tratarea reclamatiilor scrise**	30% ≤10zile) 70%>10zile (lucratoare)	20/2002	90% ≤ 10zile (lucratoare)	2003
5.	**C5. Timp pentru a raspunde la contactele telefonice**	50% ≤15sec. 75% ≤ 30sec. 100%>30%	21/2002	50% ≤ 15 sec 75% ≤ 30sec	2004
6.	**C6. Timp pentru tratare vizite clienti (audiente)**	70%<1/2zi 30% ≥1/2zi	22/ 2002	97% ≤1/2zi	2003
7.	**C7. Timp pentru tratarea solicitarilor privind acuratetea contorizarii**	50% ≤ 3luni 50%>3luni	23/2002	95% ≤ 3 luni	2003

D. APA INDUSTRIALA

Nr. Crt.	DENUMIRE NIVEL SERVICIU	Nivel Standard de Baza (NSB)	Nr. Decizie Autoritate Reglementare pt. aprobarea NSB	Nivel Standard Obiectiv (NSO)	Termen Limita de Conformitate (TLC)
1.	**D1. Presiunea la bransament pentru apa industriala**	90% din solicitari clienti	24/2002	100% din solicitari clienti	2005
2.	**D2. Continuitatea serviciului pentru apa industriala**	90% din cazuri notificate	24/2002	100% din cazuri notificate	2005

AMRSP

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 S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. si prin Decizia Directorului General al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. s-a constituit un Grup de Lucru format din reprezentantii Concedentului si cei ai Concesionarului, cu scopul de a modifica si completa unele prevederi ale Contractului de Concesiune.

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

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

Programul Bucur este un program de investiții în valoare de ***200.000.000 Lei*** *(33.333.333 lei/an, sub rezerva oricărui alt acord între Părți), finanțat de Concesionarul ANB și destinat extinderilor rețelelor publice de alimentare cu apă și de canalizare, ce se va derula pe o perioadă de 6 ani începând cu anul calendaristic următor certificării Conformității inițiale a NS A4 și NS B2 realizate în conformitate cu prevederile Contractului de Concesiune*

(2) *finanțarea și realizarea de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a lucrărilor de înlocuire a branșamentelor de plumb, al căror cost total este estimat la suma de 10 milioane Euro (+maxim 10%)*

*(**3**) acordarea de catre Concesionarul S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., în perioada finalizării lucrărilor aferente Fazei 1 a Proiectului SEAU Glina, de asistenta si consultanta în legătură cu aspectele aferente asigurării în bune condiții a exploatării SEAU Glina, la costuri minim posibile și în condiții de performanță tehnică și siguranță*

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

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

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

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

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

(8) *integrarea Casetei de Ape Uzate de sub raul Dambovita in Sistemul de Canalizare, respectiv, in Concesiune, in conditiile realizarii unui Studiu tehnic al carui cost va fi suportat de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. fara vreo compensare tarifara si prezentarii de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. 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*

AMRSP

previzionate ale investitiilor (inclusiv dimensiuni si preturi unitare) si de o estimare a costurilor de exploatare.
(9) *solutionarea problemelor generate Concesionarului de furnizarea Serviciilor de Alimentare cu Apa si de Canalizare catre RADET Bucuresti*
(10) *mentinerea Tarifului actual in conditiile asigurarii: rambursarii creditelor BIRD si BERD, finantarii lucrarilor de investitii pentru realizarea si mentinerea Nivelelor de Servicii; asigurarea si mentinerea indicatorilor de performanta ai Serviciului, sub rezerva oricarei Ajustari Ordinare sau Extraordinare a Tarifului, in conformitate cu prevederile Contractului de Concesiune.*
Actul Aditional nr. 6 la Contractul de Concesiune a fost aprobat prin HCGMB nr. 358/03.11.2009.

Actul Aditional nr. 7/2011 la Contractul de Concesiune

Prin Dispozitia Primarului General al Municipiului Bucuresti nr. 1559/17.11.2010 cu privire la constituirea Grupului de Lucru pentru analiza Contractului de Concesiune a Serviciilor Comunitare de Alimentare cu Apa si Canalizare dintre Municipiul Bucuresti si S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. si prin Decizia nr. 1737/11.11.2010 a Directorului General al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. s-a constituit un Grup de Lucru format din reprezentantii Concedentului si cei ai Concesionarului, cu scopul de a modifica si completa unele prevederi ale Contractului de Concesiune.
Grupul de Lucru astfel constituit s-a reunit in opt sedinte comune de lucru si a dezbatut subiectele inscrise in tematica propusa, convenind asupra urmatoarelor:
(1) *preluarea Canalului colector de ape uzate de sub raul Dambovita (Caseta de apa uzata) in Concesiune, inainte de finalizarea Studiului tehnic "in situ" asupra integralitatii Casetei*
(2) *finalizarea Studiului conform angajamentului asumat prin Actul Aditional nr. 6/2009 pana la data de 14.06.2011*
(3) *responsabilitatile Concesionarului privitoare la operarea si intretinerea Casetei*
(4) *Nivelul de Serviciu B6 – "Caseta"(Standard de Baza, Standarde Obiective, Monitorizare, Excluderi Admisibile)*
(5) *modificarii definitiilor "Casetei" si "Sistemului de canalizare" si completarii clauzei referitoare la Evenimentele Naturale de Forta Majora.*
Actul Aditional nr. 7 la Contractul de Concesiune a fost aprobat prin HCGMB nr. 70/28.04.2011.

Actul Aditional nr. 8/2011 la Contractul de Concesiune

Prin Dispozitia Primarului General al Municipiului Bucuresti nr. 1559/17.11.2010 cu privire la constituirea Grupului de Lucru pentru analiza Contractului de Concesiune a Serviciilor Comunitare de Alimentare cu Apa si Canalizare dintre Municipiul Bucuresti si S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. si prin Decizia nr. 1737/11.11.2010 a Directorului General al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. s-a constituit Grupul de Lucru format din reprezentantii Concedentului si cei ai Concesionarului, cu scopul de a modifica si completa unele prevederi ale Contractului de Concesiune.
Grupul de Lucru astfel constituit s-a reunit in opt sedinte comune de lucru si a dezbatut subiectele inscrise in tematica propusa, convenind asupra urmatoarelor:
(1) *punerea in practica a deciziei Expertului Tehnic privind Evaluarea Nivelului de Serviciu A4 – Acoperire apa si B2 – Acoperire canalizare din data de 29.11.2010.*
Astfel, Concesionarul va finanta si realiza cel tarziu pana la data finalizarii Programului Bucur (initiat prin Actul Aditional nr. 6/2009 la Contractul de Concesiune), dar in plus de acesta ***lucrari suplimentare*** *in Sistemul de alimentare cu apa si de canalizare in valoare de* ***6 700 000 Euro*** *– reprezentand contravaloarea lucrarilor de extindere ale retelelor de alimentare cu apa si de canalizare cuprinse in obligatia Concesionarului pentru indeplinirea Conformitatii Initiale a Nivelelor de Servicii A4 – Acoperire apa si B2 – Acoperire canalizare.*
(2) *demararea Programului Bucur – imediat dupa certificarea conformitatii initiale a Nivelelor de Servicii A4 – Acoperire apa si B2 – Acoperire canalizare.*
Actul Aditional nr. 8 la Contractul de Concesiune a fost aprobat prin HCGMB nr. 122/30.06.2011.

Actul Aditional nr. 9/2011 la Contractul de Concesiune

Prin Dispozitia Primarului General al Municipiului Bucuresti nr. 1559/17.11.2010 cu privire la constituirea Comisiei Municipale pentru stabilirea conditiilor transferului in Concesiune a bunurilor rezultate din lucrarile aferente Fazei I a proiectului Reabilitarea Statiei de Epurare a Apelor Uzate a Municipiului Bucuresti, inclusiv a terenului pe care se afla acestea, precum si a drepturilor si

AMRSP

obligatiilor aferente acestora, reprezentantii Concedentului si cei ai Concesionarului au convenit asupra urmatoarelor:

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

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

- definitii

- procedura de predare in Concesiune a Bunurilor SEAU Glina Faza I

- Operarea si Intretinerea SEAU Glina Faza I

- Modificarea/completarea prevederilor Contractului de Concesiune - Partea a III a a Caietului de Sarcini – Nivelele de Servicii referitoare la Nivelul de Serviciu B1 – calitatea apei efluentului.

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

Actul Aditional nr. 10/2013 la Contractul de Concesiune

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

- Regularizari patrimoniale

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

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

- Solicitari suplimentare ale Concedentului

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

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

- Protocol Obligatii Suplimentare,

- Protocol Asistenta SEAU Glina Faza II,

- Protocol Management Namol SEAU Glina Faza I;

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

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

6. Preluarea in operare a statiior de preepurare a apelor uzate de catre S.C. 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 S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. 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 S.C. 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 S.C. 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 S.C. 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;

AMRSP

12. Acordarea de catre S.C. 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 S.C. Apa Nova Bucuresti SA in administrarea ALPAB (Administratia Lacuri, Parcuri si Agrement Bucuresti) a canalului situat intre nodul hidrotehnic Dragomiresti si Lacul Chitila (Canalul Deschis Dragomiresti – Chitila);

- Alte modificari ale Contractului de Concesiune

15. Extinderea, incepand cu anul 2013, a obiectului Programului "Bucur" cu lucrari aferente si/sau in legatura cu Sistemul de Alimentare cu Apa si de Canalizare si cu protectia acestuia

16. Modificarea clauzei 17 „Raportarea si furnizarea de informatii" din Contractul de Concesiune, prin decalarea termenului de transmitere a Studiului Serviciilor si a Rapoartelor Anuale, catre Concedent si Autoritatea de Reglementare Tehnica

17. Modificarea Nivelului de Serviciu A7 fata de prevederile contractului de Concesiune, astfel:

- denumirea NS A7 " Volumul apei facturate ca procentaj din volumul apei produse" devine „Randamentul sistemului de alimentare cu apa potabila";

- perioada de evaluare de 12 luni va incepe la data de 1 ianuarie in loc de 28 decembrie a anului calendaristic precedent;

- Standardul Obiectiv al anului 2015 se va decala in anul 2016;

18. Modificarea clauzelor 1.2 "Evaluarea Inițială a Conformității" și 1.3 "Evaluarea Continuării Conformității" din Partea a III-a a Caietului de Sarcini la Contractul de Concesiune, prin prelungirea cu 10 zile a datei limita de transmitere de catre Concesionar catre AMRSP a Raportului Initial de Conformitate si a Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii;

19. Modificarea Nivelului de Serviciu „Calitatea Apei Efluentului", astfel:

- denumirea NS B1 „Calitatea apei efluentului" devine „Calitatea apei epurate",

- Nivelul de Serviciu B1 se va masura la SEAU Glina in doua etape ce tin cont de abordarea pe faze a lucrarilor privind reabilitarea si finalizarea acesteia, respectiv monitorizarea performantei SEAU Glina Faza I si a performantei SEAU Glina Faza II dupa incheierea proiectului de reabilitare si finalizare a SAEU Glina Faza II;

- perioada Initiala a Conformitatii se modifica si este stabilita la 12 luni;

20. Modificarea clauzei 1.3.1 din cuprinsul clauzei 1.3 „Autoritatea de Reglementare Tehnica si Comisia de Experti" a partii a IV-a Tariful a Caietului de Sarcini a Concesiunii;

Aspecte privind inlocuirea bransamentelor de plumb si a retelelor ce contin azbest

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

Nivelul de Serviciu B6

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

Prevederi privind Tariful

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

Actul Aditional nr. 10 la Contractul de Concesiune a fost aprobat prin HCGMB nr. 245/26.09.2013.

AMRSP

Capitolul 4. ACTIVITATEA DESFASURATA de AMRSP IN PERIOADA 31.05.2015 – 31.05.2016

4.1. 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 (16.11.2005) pentru Standard romanesc (STAS 1342/1991), Legea privind calitatea apei potabile nr. 458/2002; - Sfarsitul anului 10 (16.11.2010) pentru Standard european (Directiva 98/83/EC)
Perioada de Evaluare	- Evaluarea Initiala trebuie efectuata pe o perioada de 2 luni incepand cu 28.07.2005 si pana la data de 27.09.2005 pentru prima Evaluare Initiala conform Standardului romanesc si a doua Evaluare Initiala conform Standardului European a fost incepand cu 28.07.2010 si pana la data de 27.09.2010.Conform Contractului de Concesiune (art.1.2 Anexa III – Caietul de Sarcini) datele pe baza carora se va face evaluarea conformitatii vor fi cele obtinute in timpul unei perioade de evaluare continue, avand durata de 2 luni (Perioada de Evaluare Initiala). O astfel de perioada se incheie cu 50 de zile inainte de Termenul Limita de Conformitate, sau de Data Anterioara de Conformitate. Pe baza datelor inregistrate, Concesionarul va trebui sa prezinte Autoritatii de Reglementare Tehnica cu cel putin 40 de zile inainte de TLC raportul de Evaluare Initiala. Autoritatea are la dispozitie 20 de zile pentru a emite o scrisoare de Certificare a Conformitatii sau de respingere a acesteia. - Continuarea Conformitatii se face, pe toata durata concesiunii, la intervale de 12 luni numai daca s-a realizat conformitatea initiala. Datele folosite pentru evaluarea continuarii conformitatii vor fi cele obtinute in perioada de 12 luni ce incepe in ziua urmatoare a ultimei zile a perioadei de evaluare. Predarea raportului de catre Concesionar si emiterea scrisorii de catre Autoritate se fac respectand aceleasi termene limita de la Evaluarea Initiala In conformitate cu clauza 18, din Actul Aditional nr.10 la Contractul de Concesiune, aprobat prin HCGMB 245/2013, *„Partile convin ca atat Concesionarul cat si Autoritatea de Reglementare Tehnica sa aiba la dispozitie perioade identice, de catre 20 de zile, pentru realizarea rapoartelor si concluziilor solicitate, astfel:* ***18.1**. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.2 Evaluarea Initiala a Conformitatii, „Concesionarul va prezenta Autoritatii de Reglementare Tehnica un „Raport Initial de Conformitate" cu cel putin 30 de zile inainte de Termenul Limita de Conformitate sau de Data Anterioara de Conformitate, adica in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare initiala."* ***18.2**. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.3 Evaluarea Continuarii Conformitatii, „La sfarsitul fiecarei perioade de evaluare, Concesionarul va prezenta un „Raport de Continuare a Conformitatii" Autoritatii de Reglementare Tehnica, in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare, iar Autoritatea de Reglementare Tehnica va stabili conformitatea sau ne-conformitatea in termen de 20 de zile de la prezentarea raportului*"
Masurare	Esantionarea de rutina pentru parametrii monitorizati prin analiza apei potabile produse si livrate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in punctele de prelevare conform parametrilor si frecventei stabilite prin prevederile Contractului de Concesiune. Frecventa de prelevare s-a stabilit de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. 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".

AMRSP

Monitorizare	Monitorizarea Nivelului de Serviciu A1- Calitatea apei potabile se face conform procedurii aprobate prin Contractul de Concesiune – Partea C din Anexa – Monitorizarea calitatii apei potabile din Partea a III-a Nivelele Serviciilor din Contractul de Concesiune. S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. recolteaza anual probe din 56 puncte de prelevare in Reteaua de Distributie stabilita in colaborare cu DSP-MB pe tot teritoriul Municipiului Bucuresti, astfel: *Sector 1* – 12 puncte de prelevare; *Sector 2* – 10 puncte de prelevare; *Sector 3* – 8 puncte de prelevare, *Sector 4* – 9 puncte de prelevare; *Sector 5* – 8 puncte de prelevare; *Sector 6* – 9 puncte de prelevare Dupa atingerea NSO la sfarsitul anului 5 de concesiune, se monitorizeaza mentinerea NSO, Contractul de Concesiune prevede monitorizarea cu o frecventa ridicata a celor 18 parametrii prevazuti de Standardul romanesc, respectiv Legea nr. 458/2002 si anume:*Miros, Gust, Culoare, Turbiditate, pH, Conductivitate, Clor rezidual liber, Amoniu, Nitriti, Nitrati, Fier, Oxidabilitate, Duritate totala, Aluminiu, Bacterii coliforme, Escherichia coli, Enterococi, Clostridium Perfringens (inclusiv sporii)*
Excluderi Admisibile	Contractul de Concesiune prevede urmatoarele tipuri de Excluderi Admisibile: - Concesionarului nu i se va cere sa respecte Standardele stabilite pentru pesticide si trihalometani pana cand se va realiza Conformitatea Initiala conform standardelor UE, sau pana la Termenul Limita pentru satisfacerea Standardelor UE, oricare dintre ele va fi primul. - Concesionarul nu va fi raspunzator pentru contaminarea conductelor de alimentare cu apa care nu se afla sub controlul sau si care sunt proprietatea altora. Aceasta include si nerespectarea standardelor privind continutul de plumb. - Concesionarul nu va fi facut raspunzator pentru nerespectarea standardelor, in cazul in care se va putea demonstra de catre Concesionar, intr-un mod satisfacator pentru Autoritatea de Reglementare Tehnica, ca situatiile de neindeplinire a standardelor s-au datorat faptului ca apa era de calitate inferioara celei specificate in Anexa – Valori de baza ale apei brute pentru Rosu si Arcuda. - Concesionarul nu va fi raspunzator pentru nerespectarea Standardelor referitoare la hidrocarburile policiclice aromate, in cazul in care va putea demonstra, intr-un mod satisfacator pentru Autoritatea de Reglementare Tehnica, ca situatiile de neindeplinire a standardelor s-au datorat lucrarilor de reabilitare a sistemului de distributie si ca Concesionarul a luat toate masurile rezonabile in scopul minimalizarii incalcarii acestor standarde. - Se va considera ca Concesionarul respecta prezentul Nivel al Serviciilor in ceea ce priveste nerealizarea standardelor, altele decat nerealizarile specificate la punctele de mai sus, in cazul in care numarul de rezultate satisfacatoare obtinute la testele efectuate in regimul de monitorizare specificat in Anexa – „Monitorizarea calitatii apei potabile" nu sunt sub procentele indicate in tabele.
Nivel Standard Obiectiv (NSO)	- Respectarea concentratiilor admisibile sau valori referitoare la orice parametrii conform Standardului Romanesc, la sfarsitul anului 5 al concesiunii, respectiv parametrii precizati in Contractul de concesiune la valorile precizate de Legea nr. 458/ 2002 si nr. 311/2004 - Respectarea concentratiilor sau valorile admisibile pentru oricare din parametrii apei potabile conform Standardelor UE 98/83/EC, la sfarsitul anului 10 al concesiunii

II. MONITORIZAREA SI EVALUAREA NIVELULUI DE SERVICIU A1

(1) Nivel Standard de Baza:

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

AMRSP

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

(2) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu A1 (2005 –2015)

An 2005 — **Conformitatea NS A1**

Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 32 / 21.10.2005 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu A1– Calitatea apei potabile.
Conformitatea certificata:

Nr. crt.	Parametrii analizati	Total teste efectuate	EA	Nr. teste conforme		SO
		Numeric	Numeric	Numeric	%	
1	E. coli	299	3	296	100,0 %	95,0 %
2	Enterococi	299	3	296	100,0 %	95,0 %
3	Bacterii coliforme	299	3	296	100,0 %	99,8 %
4	Clor rezidual liber	299	3	296	100,0 %	95,0 %
5	Aluminiu	299	3	296	100,0 %	95,0 %
6	Amoniu	299	3	296	100,0 %	95,0 %
7	Conductivitate	299	3	296	100,0%	95,0 %
8	Culoare	299	3	296	100,0 %	95,0 %
9	Duritate totala	299	3	296	100,0 %	95,0 %
10	Fier	299	3	295	99,7 %	95,0 %
11	Gust	299	3	296	100,0 %	95,0 %
12	Miros	299	3	296	100,0 %	95,0 %
13	Nitrati	299	3	296	100,0 %	95,0 %
14	Nitriti	299	3	296	100,0 %	95,0 %
15	Oxidabilitate	299	3	296	100,0 %	95,0 %
16	pH	299	3	296	100,0 %	95,0 %
17	Turbiditate	299	3	295	99,7 %	95,0 %

2006

Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 21/26.10.2006 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A1 – Calitatea apei potabile. Conformitatea certificata:

Nr. crt.	Parametrii analizati	Total teste efectuate	EA	Nr. teste conforme		SO
		Numeric	Numeric	Numeric	%	
1	E. coli	2211	0	2211	100,0 %	95,0 %
2	Enterococi	2211	0	2211	100,0 %	95,0 %
3	Bacterii coliforme	2211	0	2211	100,0 %	99,8 %
4	Clor rezidual liber	2211	0	2210	99,95 %	95,0 %
5	Aluminiu	2211	0	2210	99,95 %	95,0 %
6	Amoniu	2211	0	2211	100,0 %	95,0 %
7	Conductivitate	2211	0	2211	100,0%	95,0 %
8	Culoare	2211	0	2211	100,0 %	95,0 %
9	Duritate totala	2211	0	2211	100,0 %	95,0 %
10	Fier	2211	0	2196	99,32 %	95,0 %
11	Gust	2211	0	2211	100,0 %	95,0 %
12	Miros	2211	0	2211	100,0 %	95,0 %
13	Nitrati	2211	0	2211	100,0 %	95,0 %

14	Nitriti	2211	0	2211	100,0 %	95,0 %
15	Oxidabilitate	2211	0	2211	100,0 %	95,0 %
16	pH	2211	0	2211	100,0 %	95,0 %
17	Turbiditate	2211	0	2201	99,55 %	95,0 %

2007 **Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 34/29.10.2007** 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

2015 **Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 18 / 04.11.2015 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	4959	0	4959	100	99,8
2	Enterococi	4959	0	4959	100	99,8
3	Bacterii coliforme	4959	0	4959	100	95
4	Clostridium perfringens (inclusiv sporii)	4959	0	4959	100	95
5	Clor rezidual liber	4959	0	4927	99,35	95
6	Aluminiu	4959	0	4959	100	95
7	Amoniu	4959	0	4959	100	95
8	Conductivitate	4959	0	4959	100	95
9	Culoare	4959	0	4959	100	95
10	Duritate totala	4959	0	4959	100	95

		11	Fier	4959	0	4951	99,84	95
		12	Gust	4959	0	4959	100	95
		13	Miros	4959	0	4959	100	95
		14	Nitrati	4959	0	4958	99,98	99
		15	Nitriti	4959	0	4959	100	99
		16	Oxidabilitate	4959	0	4959	100	95
		17	pH	4959	0	4959	100	95
		18	Turbiditate	4959	0	4955	99,92	95

(3) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu A1 (31.05.2015 – 31.05.2016)

Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu A1 in perioada 31.05.2015 – 31.05.2016 de catre AMRSP a constat in:

- verificarea si evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii (*nr. 15179950/15.10.2015*) pentru perioada **28.09.2014-27.09.2015**, in vederea Certificarii Continuarii Conformitatii,
- verificarea si evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual (*nr.15104159/12.06.2015*) pentru perioada **01.01.2014 ÷ 31.12.2014.**

Pentru cele doua perioade (**28.09.2014-27.09.2015** si **01.01.2014 ÷ 31.12.2014**), a fost verificata corespondenta incadrarii informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in prevederile reglementarilor emise de Autoritatea de Reglementare Tehnica a Concesiunii, si anume:

-*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 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 Nivelului de Serviciu A1 pentru perioada 28.09.2014-27.09.2015

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 **4959** probe de apa potabila din punctele de prelevare din Reteaua de Distributie a Municipiului Bucuresti in perioada **28.09.2014-27.09.2015**, conform programului de supraveghere a calitatii apei potabile din reteaua de distributie aprobat de Directia de Sanatate Publica a Municipiului Bucuresti.

Conform prevederilor Contractului de Concesiune, AMRSP a primit de la Concesionar in cursul anului 2015 detalii asupra testelor efectuate, atat prin inspectiile efectuate de reprezentantii AMRSP la laboratoarele de analiza, cat si prin rapoarte trimestriale inaintate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A.

Verificari si evaluare AMRSP:

In urma verificarilor efectuate de AMRSP la *Laboratorul Control Calitate Apa Potabila* al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., s-a constatat faptul ca procentele de conformitate ale parametrilor de calitate a apei potabile monitorizati de catre AMRSP sant comparabile cu procentele de conformitate raportate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cursul anului 2015.

De asemenea, datele raportate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cursul anului 2015 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.

Statia de Tratare Arcuda

In cursul anului 2015, 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

AMRSP

participarea la esantionarea unui numar de aproximativ 440 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)	26,0 – 280,0	max. 3650
pH	8,90	7,0 – 9,0
Subst. organice oxidabile (mg/l)	7,20	max. 210
Amoniac (mg/l)	0,730	max. 1,70
Alcalinitate (mmol/l)	4,30	max. 4,6
Solide in suspensie (mg/l)	260,0	max. 2500

Apa potabila:			
Denumire indicator/ U.M.	**Limitele valorilor efective**	**Valori Lege**	**Procent de conformitate**
Turbiditate (NTU)	0,60 – 4,00	5	100%
Clor rezidual liber (mg/l)	0,50 – 1,90	-	100%
Aluminiu rezidual (mg/l)	0,02 – 0,09	0,2	100%
Coliformi totali (nr. probabil/ 100 cmc)	0 - 0	0	100%

Statia de Tratare Rosu

In cursul anului 2015, 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 460 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)	118,20 – 490,00	max. 4500
pH	7– 9,3	7,0 – 9,5
Subst. organice oxidabile (mg/l)	19,50 – 179	max. 180
Amoniac (mg/l)	0,140 – 1,27	max. 1,3
Alcalinitate (mmol/l)	1,29	max. 1,3
Solide in suspensie (mg/l)	130 - 2940	max. 2950

Apa potabila:			
Denumire indicator/ U.M.	**Limitele valorilor efective**	**Valori Lege**	**Procent de conformitate**
Turbiditate (NTU)	0,80 – 4,00	5	100%
Clor rezidual liber (mg/l)	0,80 – 1,90	-	100%
Aluminiu rezidual (mg/l)	0,06 – 0,09	0,2	100%
Coliformi totali (nr. probabil/ 100 cmc)	0 - 0	0	100%

Reteaua de Distributie

In perioada 31.05.2015 – 31.05.2016, reprezentantii AMRSP au verificat un numar de aproximativ 480 probe pentru indicatorii de potablitate prevazuti de Legea nr. 458/ 2002 (forma consolidata). Valorile efective verificate au fost comparate cu limitele valorilor prevazute de Legea calitatii apei potabile nr. 458/ 2002 (forma consolidata 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)	0,3 – 4,7	≤5	100%

5	pH	7,2– 9,0	6,5 – 9,5	100%
6	Conductivitate (µS/cm)	420 - 490	≤2500	100%
7	Clor rezidual liber (mg/l)	0,03 – 0,49	≤0,50	100%
8	Amoniu (mg/l)	0,003 – 0,090	≤0,5	100%
9	Nitriti (mg/l)	0,04 – 0,049	≤0,5	100%
10	Nitrati (mg/l)	5,03 – 9,09	≤50	100%
11	Fier (µg/l)	16 - 190	≤200	100%
12	Oxidabilitate (mgO2/l)	1,80 – 3,00	≤5	100%
13	Duritate totala (grade germ)	8,70– 13,90	>5	100%
14	Aluminiu (µg/l)	20 - 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 2015, 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 390 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)	28,0 – 360,0	max. 3650
pH	8,90	7,0 – 9,0
Subst. organice oxidabile (mg/l)	5,90	max. 210
Amoniac (mg/l)	0,380	max. 1,70
Alcalinitate (mmol/l)	3,00	max. 4,6
Solide in suspensie (mg/l)	170,0	max. 2500

Apa potabila:			
Denumire indicator/ U.M	**Limitele valorilor efective**	**Valori Lege**	**Procent de conformitate**
Turbiditate (NTU)	0,20 – 3,80	5	100%
Clor rezidual liber (mg/l)	0,90 – 1,90	-	100%
Aluminiu rezidual (mg/l)	0,06 – 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 4959 probe de apa potabila, ceea ce reprezinta un procent de conformitate cuprins intre 99,35 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.

AMRSP

corespunde cerintelor impuse de legislatia in vigoare, conform procentelor de conformitate prezentate in tabelul rezumativ cuprinse intre 99,35 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	4959	0	4959	100	99,8	0
2	Enterococi	4959	0	4959	100	99,8	0
3	Bacterii coliforme	4959	0	4959	100	95	0
4	Clostridium perfringens (inclusiv sporii)	4959	0	4959	100	95	0
5	Clor rezidual liber	4959	0	4927	99,35	95	0
6	Aluminiu	4959	0	4959	100	95	0
7	Amoniu	4959	0	4959	100	95	0
8	Conductivitate	4959	0	4959	100	95	0
9	Culoare	4959	0	4959	100	95	0
10	Duritate totala	4959	0	4959	100	95	0
11	Fier	4959	0	4951	99,84	95	0
12	Gust	4959	0	4959	100	95	0
13	Miros	4959	0	4959	100	95	0
14	Nitrati	4959	0	4958	99,98	99	0
15	Nitriti	4959	0	4959	100	99	0
16	Oxidabilitate	4959	0	4959	100	95	0
17	pH	4959	0	4959	100	95	0
18	Turbiditate	4959	0	4955	99,92	95	0

Au fost inregistrate unele depasiri ale valorilor admise pentru unii dintre parametrii monitorizati (clor rezidual liber 32 teste, fier 8 teste, nitrati 1 test, turbiditate 4 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.

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. 18/04.11.2015.

B. Evaluarea informatiilor aferente Nivelului de Serviciu A1 - continute in Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pe anul 2014

Avand in vedere prevederile Clauzei 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*", AMRSP a analizat, verificat si evaluat informatiile aferente Nivelului de Serviciu A1 (*baza de date si tabelul rezumativ*), continute in **Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pe anul 2014** (*nr.15104159/12.06.2015).*

Conform **Raportului Anual**, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a efectuat in anul 2014 un numar total de **5971** probe, rezultand urmatoarele date:

Nr. crt.	Parametrii analizati	Total teste efectuate	EA	Nr. teste conforme	
		Numeric	*Numeric*	*Numeric*	*%*
1	E. coli	5971	0	5971	100
2	Enterococi	5971	0	5971	100
3	Bacterii coliforme	5971	0	5971	100
4	Clostridium perfringens (inclusiv sporii)	5971	0	5971	100
5	Clor rezidual liber	5971	0	5937	99,43

AMRSP

6	Aluminiu	5971	0	5971	100
7	Amoniu	5971	0	5971	100
8	Conductivitate	5971	0	5971	100
9	Culoare	5971	0	5971	100
10	Duritate totala	5971	0	5971	100
11	Fier	5971	0	5968	99,95
12	Gust	5971	0	5970	99,98
13	Miros	5971	0	5971	100
14	Nitrati	5971	0	5970	99,98
15	Nitriti	5971	0	5971	100
16	Oxidabilitate	5971	0	5971	100
17	pH	5971	0	5971	100
18	Turbiditate	5971	0	5968	99,95

Au fost inregistrate unele depasiri ale valorilor admise pentru unii dintre parametrii monitorizati (*clor rezidual liber 34 teste, fier 3 teste, gust 1 test, nitrati 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.

AMRSP

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 proprii de ridicat presiunea
Formula de calcul	Raportul dintre numarul de bransamente cu presiune corespunzatoare si numarul total de bransamente existente, prin care este furnizata utilizatorilor apa potabila: $$\text{NS A2} = \frac{\text{Nr. de bransamente fara probleme de presiune}}{\text{Nr. total de bransamente}} x100$$ Valoarea rezultata se compara cu Standardul Obiectiv. Daca este mai mare sau egala, se acorda conformitatea, daca este mai mica se respinge iar procedura se repeta dupa o perioada de 3 luni de remediere
Termen limita de conformitate	Sfarsitul anului 5 de concesiune - 16.11.2005, conform Contractului de Concesiune, partea a III-a Nivelele Serviciilor. Dupa aceasta data, pe toata durata concesiunii, daca este realizata sau nu conformitatea TLC se stabileste la 20 de zile numai dupa emiterea scrisorii de certificare
Perioada de Evaluare	- <u>Evaluarea Initiala</u> trebuie efectuata pentru o perioada de la inceputul concesiunii ce se incheie cu 75 de zile inainte de TLC. Conform Contractului de Concesiune (art.1.2 Anexa III – Caietul de Sarcini) datele pe baza carora se va face evaluarea conformitatii vor fi cele obtinute in timpul unei perioade de evaluare continue, care incepe la data de 17.11.2000 (data intrarii in efectivitate a Concesiunii) si se termina cu 75 de zile inainte de TLC (Perioada de Evaluare Initiala). Pe baza datelor inregistrate, Concesionarul va trebui sa prezinte Autoritatii de Reglementare Tehnica cu cel putin 40 de zile inainte de TLC raportul de Evaluare Initiala. Autoritatea are la dispozitie 20 de zile pentru a emite o scrisoare de Certificare a Conformitatii sau de respingere a acesteia. - <u>Continuarea Conformitatii</u> se face, pe toata durata concesiunii, la intervale de 12 luni numai daca s-a realizat conformitatea initiala. Datele folosite pentru evaluarea continuarii conformitatii vor fi cele obtinute in perioada de 12 luni imediat urmatoare ultimei zile a perioadei de evaluare. Predarea raportului de catre Concesionar si emiterea scrisorii de catre Autoritate se fac respectand aceleasi perioade ca la Evaluarea Initiala In conformitate cu clauza 18, din Actul Aditional nr.10 la Contractul de Concesiune, aprobat prin HCGMB 245/2013, *„Partile convin ca atat Concesionarul cat si Autoritatea de Reglementare Tehnica sa aiba la dispozitie perioade identice, de catre 20 de zile, pentru realizarea rapoartelor si concluziilor solicitate, astfel:* ***18.1**. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.2 Evaluarea Initiala a Conformitatii, „Concesionarul va prezenta Autoritatii de Reglementare Tehnica un „Raport Initial de Conformitate" cu cel putin 30 de zile inainte de Termenul Limita de Conformitate sau de Data Anterioara de Conformitate, adica in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare initiala."* ***18.2**. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.3 Evaluarea Continuarii Conformitatii, „La sfarsitul fiecarei perioade de evaluare, Concesionarul va prezenta un „Raport de Continuare a Conformitatii" Autoritatii de Reglementare Tehnica, in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare, iar Autoritatea de Reglementare Tehnica va stabili conformitatea sau ne-conformitatea in termen de 20 de zile de la prezentarea raportului*"
Masurare	Toate rapoartele de presiune scazuta, daca sunt constatate de Concesionar sau din reclamatiile clientilor, vor fi investigate de Concesionar in 72 de ore si daca este adecvat, masuratori ale presiunii vor fi facute de Concesionar fie: a) la partea clientului de bransament/contor, sau daca nu este posibil, b) printr-un nivel de referinta modificat, de 15 m 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

AMRSP

	din reclamatiile clientilor, vor fi investigate de Concesionar in 72 de ore, si daca este adecvat, masuratori ale presiunii vor fi facute de Concesionar fie: a) la partea clientului de bransament/contor, sau daca nu este posibil, b) printr-un nivel de referinta modificat, de 15m col. apa presiune in conductele de distributie invecinate, in afara altui nivel de referinta modificat ce se poate dovedi ca fiind adecvat." **- Autoritatea de Reglementare Tehnica** verifica: „Un registru, tinut de Concesionar, dand detalii asupra bransamentelor gospodariei cu presiune scazuta". Registrul include o baza de date detaliata cu informatiile privind problemele de presiune semnalate, investigate si solutionate (in conformitate cu formatul aprobat de ARBAC prin Decizia Consiliului Executiv nr.16/2003). Rapoartele Concesionarului includ obligatoriu si un tabel rezumativ, cu o structura aprobata prin Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr.10/2004. Informatiile sunt stocate, cumulate si transmise anual Autoritatii de Reglementare Tehnica, dar pe masura ce sunt inregistrate sunt verificate periodic prin sondaj de catre aceasta
Excluderi Admisibile	- Cereri anormale. Aceasta excludere nu include varfurile zilnice sau saptamanale si este limitata la evenimente care apar nu mai mult de 5 ori la acelasi client in decurs de un an de raportare; - Intretinere planificata; - Incident de presiune scazuta de scurta durata, adica mai putin de 1 ora pe zi si care nu apare cu regularitate; - Un incident intamplat o singura data in echipamentul operat de Concesionar: explozii ale conductelor, defectiuni ale echipamentelor; - Incidentele datorate unei terte parti: combaterea unui incendiu, alta actiune a unei terte persoane
Nivel Standard Obiectiv (NSO	**98%.** Concesionarul trebuie sa asigure pentru cel putin **98%** din gospodarii (utilizatori) urmatoarele cerinte : **1. Pentru clienti casnici:** *a) pentru locuinte cu unul sau doua etaje: O presiune de 10 mcol. apa sau mai mare, pe partea de bransament/contor a clientului la un debit de 9l/min.* *b) Pentru blocuri de apartamente (adica locuinte cu peste doua etaje): Presiunea si debitul furnizate vor fi in asa fel incat locatarii apartamentelor situate la ultimul etaj din bloc sa nu aiba o alimentare inferioara celei specificate la punctul a) de mai sus, cu conditia ca:* *1. In cazul in care alimentarea apartamentelor de la etajele superioare depinde de functionarea instalatiilor existente de ridicare a presiunii (de ex: hidrofoare) care alimenteaza direct cu apa blocul, iar aceste instalatii de ridicare a presiunii sunt sub controlul Concesionarului; si* *2. Concesionarul nu va fi raspunzator de nici o defectiune cauzata de starea sau dimensionarea instalatiilor interioare ale blocului.* *Acolo unde instalatiile existente de ridicare a presiunii nu se afla sub controlul Concesionarului, Concesionarul va fi raspunzator de a asigura un debit maxim disponibil pentru bloc, dupa cum urmeaza:* *- 9 l/min per apartament, in cazul blocurilor care au pana la 4 apartamente;* *- 6 l/min per apartament in cazul blocurilor care au intre 5 si 20 apartamente;* *- 3 l/min per apartament in cazul blocurilor care au peste 20 de apartamente.* **2. Pentru Clienti comerciali si Industriali:** *„Debitul va fi suficient pentru acoperirea necesitatilor rezonabile ale clientilor si in conformitate cu acordurile in vigoare incheiate intre Concesionar si client."*

II. MONITORIZAREA SI EVALUAREA NIVELULUI DE SERVICIU A2

(1) Nivel Standard de Baza:

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

(2) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu A2 (2005 – 2015)

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%**

AMRSP

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%**
2015	**Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 19 / 04.11.2015** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A2 – Presiunea la bransament Conformitatea certificata de AMRSP: **100%**

AMRSP

(3) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu A2 (31.05.2015 – 31.05.2016)

Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu A2 in perioada 31.05.2015 – 31.05.2016 de catre AMRSP a constat in:

- verificarea si evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii (*nr.15179950/15.10.2015*) pentru perioada **28.09.2014-27.09.2015**, in vederea Certificarii Continuarii Conformitatii
- verificarea si evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual (*nr.15104159/12.06.2015*) pentru perioada **01.01.2014 ÷ 31.12.2014.**

Pentru cele doua perioade (**28.09.2014-27.09.2015** si **01.01.2014 ÷ 31.12.2014**), a fost verificata corespondenta incadrarii informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in prevederile reglementarilor 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 permis o evaluare obiectiva a Nivelului de Serviciu A2.

A. Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A2 pentru perioada 28.09.2014 ÷ 27.09.2015

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 (*nr.15179950/15.10.2015*) sunt urmatoarele:

Numarul total de bransamente la inceputul concesiunii	**73639**
Numarul total de bransamente la inceputul perioadei de raportare	**128349**
Numarul total de bransamente la sfarsitul perioadei de raportare	**130187**
Numarul total de bransamente cu probleme de presiune la inceputul concesiunii	**5086**
Numarul de 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**
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

Au fost luate in calcul toate reclamatiile scrise inregistrate si tratate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in perioada de evaluare de 12 luni de la ultima certificare a conformitatii (28.09.2014-27.09.2015).

Notificarile inregistrate in bazele de date au fost verificate si solutionate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in termenul prevazut de Contractul de Concesiune.

In urma verificarii bazei de date cu notificarile la reteaua de apa potabila, s-au identificat un numar de:

- **775** de notificari confirmate privind „lipsa presiune";
- **1071** de notificari privind probleme de presiune care in urma verificarii nu s-au confirmat.

Din totalul celor **775** notificari diagnosticate cu „lipsa presiune" *confirmate*, au fost verificate prin sondaj un numar de **85** notificari, ceea ce reprezinta ~**11%** din totalul notificarilor, impreuna cu fisele de interventie, solicitandu-se si obtinandu-se un numar de **16** fise de interventie.

Dupa verificarea prin sondaj si a fiselor de interventie pentru notificari „lipsa presiune" *neconfirmate* (s-au solicitat si obtinut un numar de **16** de fise de interventie), s-a constatat ca reclamatiile sunt din cauze independente de vointa concesionarului (*defect pe instalatia interioara* sau *caderi de tensiune la instalatiile de pompare*).

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

-	caderii de tensiune la statiile de pompare/statiile hidrofor
-	avariilor la retelele de distributie
-	manevrelor de inchidere a vanelor efectuate de angajatii S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru remedierea defectiunilor si pentru modernizarea sistemului de alimentare cu apa
-	defectiunilor pe instalatiile interioare
-	obturari la bransament datorita acumularii impuritatilor la filtre

Din verificarile efectuate de AMRSP, s-a constatat faptul ca nu s-au inregistrat reveniri la notificarile solutionate (*conditia de includere a bransamentului in categoria celor neconforme este repetarea problemei de presiune de cel putin 5 ori intr-un an*).

Verificarile efectuate de AMRSP au condus la urmatoarele date, sintetizate conform prevederilor Contractului de Concesiune, Caietul de Sarcini, partea a III-a, si anume:

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 gospodarilor eliminate din cauza ca problema a fost rezolvata in anul de raportare (bransamente diagnosticate cu „lipsa presiune")	**775***
Nr. bransamente unde nu a fost satisfacut NSO la sfarsitul perioadei de raportare	**0**
Numarul total de bransamente la sfarsitul perioadei de raportare	**130187**
% 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 (**28.09.2014-27.09.2015**), S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. nu a identificat si nu a solicitat aprobarea unor evenimente sau incidente care ar fi putut constitui motiv de Excludere Admisibila.

Evaluare AMRSP

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

$$\text{NS A2} = \frac{\text{Nr. de bransamente fara probleme de presiune}}{\text{Nr. total de bransamente}} x100 = \frac{130187}{130187} x100 = 100\%$$

Valoarea rezultata este peste valoarea Standardului Obiectiv stabilita prin Contractul de Concesiune, si anume **98%**.

Continuarea Conformitatii Nivelului de Serviciu A2 a fost certificata de AMRSP prin **Decizia Consiliului Executiv nr. 19/04.11.2015.**

B. Evaluarea informatiilor aferente Nivelului de Serviciu A2 - continute in Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pe anul 2014

Avand in vedere prevederile Clauzei 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*", AMRSP a analizat, verificat si evaluat informatiile aferente Nivelului de Serviciu A2 (*baza de date si tabelul rezumativ*), continute in **Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pe anul 2014** (*nr.15104159/12.06.2015).*

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 2014 (*nr.15104159/12.06.2015*) sunt urmatoarele:

Numarul total de bransamente la inceputul concesiunii	**73639**
Numarul total de bransamente la inceputul perioadei de raportare	**126459**
Numarul total de bransamente la sfarsitul perioadei de raportare	**129117**
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, s-au identificat urmatoarele:
- **828** de notificari confirmate cu „lipsa presiune";
- **1165** de notificari privind probleme de presiune care, in urma verificarii, nu s-au confirmat.

Din totalul de **828** cazuri confirmate cu „lipsa presiune":
- **554** notificari s-au referit la imobile alimentate din reteaua de joasa presiune
- **274** notificari s-au referit la reteaua de inalta presiune.

O situatie cu notificarile „lipsa presiune" confirmate, pe fiecare sector in parte este prezentata in tabelul urmator:

	Sector 1	Sector 2	Sector 3	Sector 4	Sector 5	Sector 6
Joasa presiune	**175**	**122**	**65**	**100**	**77**	**15**
Inalta Presiune	**4**	**31**	**92**	**44**	**4**	**99**

Dupa verificarea informatiilor primite in cadrul Raportului Anual, s-a putut constata ca nu au aparut zone cu probleme de presiune.

Notificarile inregistrate in baza de date au reprezentat cazuri singulare, situatii intalnite frecvent in cadrul sistemului de alimentare cu apa potabila, care au fost solutionate.

In scopul respectarii prevederilor Contractului de Concesiune cu privire la asigurarea presiunii apei potabile furnizate la bransamentul clientului, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a realizat o serie de lucrari 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
-	diminuarea perioadei de interventie la avarii

Excluderi Admisibile

Pe parcursul anului 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:

$$\text{NS A2} = \frac{\text{Nr. de bransamente fara probleme de presiune}}{\text{Nr. total de bransamente}} x100 = \frac{129117}{129117} x100 = 100\%$$

si arata faptul ca si pentru alta perioada de 12 luni respectiv **01.01.2014 – 31.12.2014**, diferita de cea de la Evaluarea Continuarii Conformitatii, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A, asigura pentru **Nivelul de Serviciu A2 – presiunea la bransament**, o calitate a serviciului peste Standardul Obiectiv (98%).

AMRSP

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. $$NSA3 = \frac{\text{Nr. de intreruperi solutionate} < 6\text{ ore}}{\text{Nr. total de intreruperi - EA}} x100$$ Valoarea rezultata se compara cu Standardul Obiectiv. Daca este mai mare sau egala, se acorda conformitatea, daca este mai mica se respinge iar procedura se repeta dupa o perioada de 3 luni de remediere.
Termen limita de conformitate	Primul Termen Limita de Conformitate este anul 5 de concesiune respectiv 16.11.2005. Dupa aceasta data, pe toata durata concesiunii, daca este realizata sau nu conformitatea, TLC se stabileste la 20 de zile numai dupa emiterea scrisorii de certificare
Perioada de Evaluare	- Evaluarea Initiala trebuie efectuata pe o perioada de 2 luni incepand cu 28.07.2005 si pana la data de 27.09.2005. Conform Contractului de Concesiune (art.1.2 Anexa III – Caietul de Sarcini) datele pe baza carora se va face evaluarea conformitatii vor fi cele obtinute in timpul unei perioade de evaluare continue, avand durata de 2 luni (Perioada de Evaluare Initiala). O astfel de perioada se incheie cu 50 de zile inainte de Termenul Limita de Conformitate, sau de Data Anterioara de Conformitate. Pe baza datelor inregistrate, Concesionarul va trebui sa prezinte Autoritatii de Reglementare Tehnica cu cel putin 40 de zile inainte de TLC raportul de Evaluare Initiala. Autoritatea are la dispozitie 20 de zile pentru a emite o scrisoare de Certificare a Conformitatii sau de respingere a acesteia. - Continuarea Conformitatii se face, pe toata durata concesiunii, la intervale de 12 luni numai daca s-a realizat conformitatea initiala. Datele folosite pentru evaluarea continuarii conformitatii vor fi cele obtinute in perioada de 12 luni ce incepe in ziua urmatoare a ultimei zile a perioadei de evaluare. Predarea raportului de catre Concesionar si emiterea scrisorii de catre Autoritate se fac respectand aceleasi termenele limita de la Evaluarea Initiala In conformitate cu clauza 18, din Actul Aditional nr.10 la Contractul de Concesiune, aprobat prin HCGMB 245/2013, *„Partile convin ca atat Concesionarul cat si Autoritatea de Reglementare Tehnica sa aiba la dispozitie perioade identice, de catre 20 de zile, pentru realizarea rapoartelor si concluziilor solicitate, astfel:* ***18.1**. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.2 Evaluarea Initiala a Conformitatii, „Concesionarul va prezenta Autoritatii de Reglementare Tehnica un „Raport Initial de Conformitate" cu cel putin 30 de zile inainte de Termenul Limita de Conformitate sau de Data Anterioara de Conformitate, adica in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare initiala."* ***18.2**. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.3 Evaluarea Continuarii Conformitatii, „La sfarsitul fiecarei perioade de evaluare, Concesionarul va prezenta un „Raport de Continuare a Conformitatii" Autoritatii de Reglementare Tehnica, in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare, iar Autoritatea de Reglementare Tehnica va stabili conformitatea sau ne-conformitatea in termen de 20 de zile de la prezentarea raportului*"
Masurare	Toate rapoartele asupra discontinuitatii serviciului, sesizate de Concesionar sau din reclamatiile clientilor. Fiecare reclamatie trebuie investigata in maxim 2 ore.
Monitorizare	**- Concesionarul** inregistreaza si intocmeste rapoarte privind intreruperile in alimentarea cu apa potabila, autosesizate de Concesionar (intreruperi planificate **-** ce au fost in prealabil anuntate cu minim 9 ore inainte de intrerupere) sau in urma reclamatiilor clientilor. ANB va trebui sa analizeze aceste disfunctionalitati in maxim 2 ore, iar cele confirmate cu intreruperi peste 6 ore vor fi evidentiate in registrul existent la Concesionar. Inregistrarile din baza de date se tin de concesionar in conformitate cu formatul aprobat de ARBAC prin Decizia nr.16/2003. Rapoartele Concesionarului, pe baza carora se face evaluarea, contin si tabele rezumative a carei structura a fost aprobate prin Decizia ARBAC nr.11/2004. **- Autoritatea de Reglementare Tehnica** analizeaza rapoartele Concesionarului si verifica inregistrarile din baza de date. Verificarile urmaresc identificarea

AMRSP

	„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 – 2015)

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%**

AMRSP

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%**
2015	**Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 20 / 04.11.2015** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A3 – Continuitatea serviciului Conformitatea certificata de AMRSP: **98,82%**

(3) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu A3 (31.05.2015 - 31.05.2016)

Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu A3 in perioada 31.05.2015 – 31.05.2016 de catre AMRSP a constat in:

- verificarea si evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii (*15179950/15.10.2015*) pentru perioada **28.09.2014 ÷ 27.09.2015**, in vederea Certificarii Continuarii Conformitatii
- verificarea si evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual (*nr.15104159/12.06.2015*) pentru perioada **01.01.2014 ÷ 31.12.2014.**

Pentru cele doua perioade (**28.09.2014 ÷ 27.09.2015** si **01.01.2014 ÷ 31.12.2014**), a fost verificata corespondenta incadrarii informatiilor prezentate in prevederile reglementarilor 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 suficiente si relevante, ceea ce a permis o evaluare obiectiva a NS A3.

A. Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A3 pentru perioada 28.09.2014 ÷ 27.09.2015

In cadrul Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii (*nr. 15179950/15.10.2015)*, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a inclus o baza de date in format electronic, cu inregistrari ale tuturor evenimentelor privind intreruperile de apa, accidentale sau planificate, pentru perioada 28.09.2014 ÷ 27.09.2015. 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 de Evaluare a Continuarii Conformitatii (*nr. 15179950/15.10.2015)*, precum si cele din perioadele in care reprezentantii AMRSP au efectuat inspectii la Directiile Retele Bucuresti - Est si Bucuresti – Vest.

De asemenea, au fost monitorizate reclamatiile privind inchiderile de apa, precum si inchiderile planificate din perioada de verificare (28.09.2014 ÷ 27.09.2015).

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. 15179950/15.10.2015) sunt urmatoarele:

Numarul total de notificari in perioada de evaluare (12 luni) privind intreruperile de apa	**8013**
Numarul de notificari pentru care solutionarea intreruperii apei a fost < 6 ore	**7624**
Numarul de Excluderi Admisibile propuse de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A.	**298**
Nivel de Serviciu realizat	**98,82%**
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 AMRSP

Din verificarea bazei de date, s-au identificat un numar total de **8107** intreruperi in alimentarea cu apa. In cadrul acestora sunt incluse si un numar de **94** intreruperi de apa care nu au afectat nici o gospodarie, drept pentru care acestea nu se vor lua in considerare la evaluare. Pentru evaluare raman astfel un numar valid de **8013** intreruperi de apa.

Din totalul celor **8013** notificari „lipsa apa" confirmate, au fost verificate prin sondaj un numar de aproximativ **250** de fise de interventie, ceea ce reprezinta ~ **3%** din totalul acestora.

AMRSP

Au fost de asemenea identificate in baza de date un numar de **1071** de notificari privind lipsa apei neconfirmate la momentul verificarii de catre echipele de interventie.
Notificarile neconfirmate, identificate din fisele de interventie intocmite de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., s-au datorat in principal „*defectiunilor identificate pe instalatiile interioare ale clientilor*", sau „*caderilor de tensiune survenite la statiile de pompare sau hidrofor*".
S-au solicitat si obtinut copii ale fiselor de interventie pentru intreruperile de apa reclamate de clienti confirmate astfel:

intreruperi de apa confirmate inclusiv planificate	**40**
Intreruperi de apa neconfirmate	**15**

Informatiile de pe fisele de interventie ale echipelor de lucru S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. au fost corect transpuse in bazele de date, iar valorile centralizate sunt conform cu tabelul rezumativ al Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii.
Verificarile AMRSP au condus la urmatoarele date, sintetizate conform prevederilor Contractului de Concesiune, Caietul de Sarcini partea a III-a:

Nr. crt.	Durata intreruperii alimentarii			< 6 ore	6 - 12 ore	12-24 ore	>24 ore	TOTAL
1	Total intreruperi alimentare apa		*Numeric*	**7624**	**313**	**76**	**0**	**8013**
2	Intreruperi planificate si atentionate		*Numeric*	**238**	**259**	**39**	**0**	**536**
			%	3,12%	82,75%	51,32%	0	6,69%
3	Intreruperi neplanificate/neatentionate		*Numeric*	**7386**	**54**	**37**	**0**	**7477**
			%	96,88%	17.25%	48,68%	0	93,31%
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*					
			%	**98,82%**	**1,18%**			
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**	**259**	**39**	**0**	**298**
		b	*Numeric*	0	0	0	0	0
		c	*Numeric*	0	0	0		0

Analiza Excluderilor Admisibile
S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a propus un numar de **298** 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, constatandu-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*". Dupa verificare au fost aprobate toate cele **298** 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
In urma evaluarii informatiilor primite de la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. si a celor obtinute de AMRSP in urma inspectiilor periodice, tinand seama de prevederile Deciziei Consiliului Executiv al ARBAC nr. 31/2002 si a Deciziei Consiliului Executiv al AMRSP nr.24/2014, rezultatul evaluarii Nivelului de Serviciu A3 este urmatorul:

$$NSA3 = \frac{\text{Nr. de intreruperi solutionate} < 6 \text{ ore}}{\text{Nr. total de intreruperi - EA}} x100 = \frac{7624}{8013 - 298} x100 = 98{,}82\%$$

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.
Continuarea Conformitatii Nivelului de Serviciu A3 a fost certificata de AMRSP prin **Decizia Consiliului Executiv nr. 20/04.11.2015.**

AMRSP

B. Evaluarea informatiilor aferente Nivelului de Serviciu A3 - continute in Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pe anul 2014

Avand in vedere prevederile Clauzei 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*", AMRSP a analizat, verificat si evaluat informatiile aferente Nivelului de Serviciu A3 (*baza de date si tabelul rezumativ*), continute in **Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pe anul 2014** (*nr.15104159/12.06.2015).*

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 2014 sunt urmatoarele:

Nr. crt.	Durata intreruperii alimentarii		< 6 ore	6 - 12 ore	12-24 ore	>24 ore	TOTAL
1	Total intreruperi alimentare apa	*Numeric*	**8223**	**340**	**125**	**11**	**8699**
2	Intreruperi planificate si atentionate	*Numeric*	**258**	**229**	**79**	**0**	**566**
		%	3,14%	67,35%	63,20%	0	6,51%
3	Intreruperi neplanificate / neatentionate	*Numeric*	**7965**	**111**	**46**	**11**	**8133**
		%	96,86%	32,65%	36,80%	100%	93,49%
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*					
		%	**98,00%**	**0,47%**			
6	NSO	*%*	98%	2%			
7	Excluderi Admisibile (EA)	*Numeric*	**0**	**229**	**79**	**0**	**308**

Verificari AMRSP

Din verificarile efectuate de reprezentantii AMRSP in lunile martie si octombrie 2015, asupra bazei de date ce cuprinde incidente in sistemul de apa potabila, s-au identificat un numar total de **8699 intreruperi confirmate** in alimentarea cu apa. Exista insa un numar de **40** 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 **1225** 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

Excluderi Admisibile

S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a propus un numar de **308** Excluderi Admisibile, de tipul celor prevazute de Contractul de Concesiune si numai pentru „Intreruperi planificate si avertizate"- cod A3-EA1.

Pentru aceste propuneri au fost verificate datele de instiintare a intreruperilor de apa, transmise la AMRSP pe perioada anului 2014, constatandu-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:

$$NSA3 = \frac{\text{Nr. de intreruperi solutionate} < 6 \text{ ore}}{\text{Nr. total de intreruperi - EA}} x100 = \frac{8223}{8699 - 308} x100 = 98\%$$

Valoarea rezultata arata faptul ca si pentru alta perioada de 12 luni respectiv 01.01.2014 – 31.12.2014 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 Municipalitatii valabile la Data Licitatiei. - "Gospodarie" - orice cladire de orice fel, indiferent de folosinta, pentru care se face alimentarea cu apa, care exista si este reprezentata pe hartile oficiale ale Municipalitatii valabile la Data Licitatiei.
Formula de calcul	Raportul dintre lungimea strazilor echipate cu retele de apa potabila si lungimea totala a strazilor existente la Data licitatiei. $$NSA4 = \frac{\text{Lungimea totala a strazilor care realiz. conf. la sf. anului}}{\text{Lungimea totala a strazilor la data licitatiei - L totala EA}} x100$$
Termen limita de conformitate	Termenul Limita de Conformitate este anul 10 de concesiune (16.11.2010). 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 transmis prin scrisoarea nr. 84963/27.10.2010, inregistrata la AMRSP cu nr. 769/27.10.2010, completata cu adresa nr. 706/18.08.2011, conforma cu Medierea litigului de catre Expertul Tehnic International din noiembrie 2010 si cu Actul Aditional nr. 6/2009, Raportul privind stadiul realizarii Nivelului de Serviciu A4 – Acoperire apa.
Perioada de Evaluare	- <u>Evaluarea Initiala</u> trebuie efectuata pentru o perioada ce se incheie cu 75 de zile inainte de TLC. Conform Contractului de Concesiune (art.1.2 Anexa III – Caietul de Sarcini) datele pe baza carora se va face evaluarea conformitatii vor fi cele obtinute in timpul unei perioade de evaluare continua ce se termina cu 75 de zile inainte de TLC (Perioada de Evaluare Initiala). - Pe baza datelor inregistrate, Concesionarul va trebui sa prezinte Autoritatii de Reglementare Tehnica cu cel putin 40 de zile inainte de TLC raportul de Evaluare Initiala. Autoritatea are la dispozitie 20 de zile pentru a emite o scrisoare de Certificare a Conformitatii sau de respingere a acesteia.
Masurare	Lungimea strazilor prevazute cu conducte de distributie, ca procent din lungimea totala a strazilor existente la Data Licitatiei.
Monitorizare	-**Concesionarul** intocmeste registrele bazelor de date, cuprinzand lista strazilor la data licitatiei si toate informatiile la zi privind extinderile realizate, impreuna cu toate documentele, proiectele, planurile, procesele verbale si alte inregistrari ale investitiilor facute. - Tabelele rezumative trebuie sa includa lungimea totala a strazilor conforme la inceputul anului, proportia lungimii strazilor conforme la inceputul anului, lungimea totala a strazilor care realizeaza conformitatea in timpul anului, lungimea totala a strazilor care realizeaza conformitatea la sfarsitul anului si lungimea anticipata a strazilor care urmeaza sa realizeze conformitatea in anul urmator. - Inregistrarile din baza de date se tin de catre concesionar in conformitate cu formatul aprobat prin Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr.17/2003. Rapoartele S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. contin tabele rezumative prezentate in formatul aprobat prin Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr.12/2004. **-Autoritatea de Reglementare Tehnica** analizeaza rapoartele Concesionarului si verifica inregistrarile din baza de date. Informatiile sunt stocate, cumulate si transmise anual Autoritatii de Reglementare Tehnica, dar pe masura ce sunt inregistrate sunt verificate periodic prin sondaj de

	catre aceasta.
Excluderi Admisibile	Contractul de Concesiune prevede urmatoarele tipuri de Excluderi Admisibile: - Strazi nepavate - Strazile care nu au fost inca echipate cu o retea de apa potabila in cazul in care s-a primit un angajament ferm de a se face conectarea la sursa de alimentare cu apa de catre mai putin de 50% din gospodariile situate pe acele strazi.
Nivel Standard Obiectiv (NSO)	**100%** din strazile existente la Data Licitatiei vor avea conducte de distributie de capacitate adecvata**.**

II. MONITORIZAREA SI EVALUAREA NIVELULUI DE SERVICIU A4

(1) Nivel Standard de Baza:

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

(2) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu A4

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

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

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

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

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

Lucrarile de extinderi ale retelelor de alimentare cu apa si canalizare ce vor fi realizate in cadrul Programului Bucur vor fi stabilite de Concedent impreuna cu Concesionarul, prin reprezentantii acestora numiti in Comitetul de Coordonare. Desi conditiile contractuale prevazute in Actul Aditional nr. 6/2009 referitoare la inceperea Programului Bucur nu au fost indeplinite la inceputul anului 2011, partile au convenit demararea activitatii Comitetului de Coordonare al Programului Bucur, ai carui membrii au fost numiti prin Dispozitia Primarului General nr. 463/26.04.2010 modificata prin Dispozitia Primarului General nr.368/2015 si Decizia Directorului General al ANB nr. 136/03.05.2010 si in care AMRSP este reprezentat, astfel incat sa fie create conditiile inceperii lucrarilor in primavara anului 2011. In acest scop a fost validata lista lucrarilor ce urmau a fi executate in primul an al Programului Bucur si S.C. Apa

Nova Bucuresti S.A. a facut demersurile pentru realizarea documentatiilor tehnice si obtinerea autorizatiilor necesare pentru inceperea lucrarilor.

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

Pentru demararea cat mai rapida a Programului Bucur si avand in vedere importanta acestuia pentru concedent si locuitorii Capitalei, Concesionarul a fost de acord ca Evaluarea Conformitatii Initiale a NS A4 si B2 sa fie realizata inainte de expirarea Perioadei Serviciilor Pierdute. Astfel, a fost adoptat Actul Aditional nr. 8/2011 la Contractul de Concesiune, aprobat prin HCGMB nr. 122/2011 care stabileste ca Programul "Bucur" va demara imediat dupa Certificarea Conformitatii NS A4 si B2 de catre AMRSP.

*Potrivit prevederilor Actului Aditional nr. 8/2011 la Contractul de Concesiune, care tine cont de Procesul verbal de mediere semnat de Concesionar, AMRSP si de Expertul Tehnic la data de 04.11.2010 (Anexa nr. 1 la Actul Aditional nr. 8/2011), Concesionarul (S.C. Apa Nova Bucuresti S.A.) trebuie, de asemenea, sa compenseze Concedentul cu "Lucrari suplimentare" in valoare de **6,7 milioane euro,** reprezentand valoarea extinderilor care intrau in obligatiile S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru anul 2010 si care nu au fost finantate de Concesionar, in acest fel fiind mentinut echilibrul financiar al concesiunii. Aceste lucrari suplimentare trebuie stabilite de PARTI (Concedent si Concesionar) si trebuie finalizate cel tarziu pana la sfarsitul Programului Bucur, dar in plus de acesta.*

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

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

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

III. Monitorizarea si Evaluarea Programelor BUCUR si LUCRARI SUPLIMENTARE

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

Ca si in anii anteriori, in anul 2015, 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.

Situatia financiara - "Program Bucur" - extinderi retele de alimentare cu apa si de canalizare – pana la data de 31.12.2015 –

Anul	Alocare financiară conform CC (lei)	Valoare extinderi apa (lei)	Valoare extinderi canal (lei)	Valoare totala extinderi(lei)
Anul 1 (2011-2012)	33.333.333	15.793.751	47.582.370	63.376.121
Anul 2 (2012-2013)	33.333.333	4.525.912	18.577.577	23.103.489
Anul 3 (2013-2014)	33.333.333	5.094.346	3.440.515	8.534.861
Anul 4 (2014-2015)	33.333.333	7.284.100	15.826.670	23.110.770
Total	**133.333.332**	**32.698.109**	**85.427.132**	**118.125.241**

Retele de alimentare cu apă

Lungime retea apa (km)	Anul 1 (2011-2012)	Anul 2 (2012-2013)	Anul 3 (2013-2014)	Anul 4 (2014-2015)	Total
Retele executate	25,61	8,47	4,17	-	38,25
Retele in derulare	-	-	6,65	31,71	38,36
Total	**25,61**	**8,47**	**10,82**	**31,71**	**76,61**

AMRSP

Lista strazilor pe care s-au realizat extinderi de retele de alimentare cu apa in cadrul Programului Bucur
– pana la data de 31.12.2015 –

Anul 1					
Nr. crt.	***Strada***	**Sector**	**Lungime (ML)**	**Stadiu**	**Data conectarii**
1	*Aries*	1	105	receptie	04.08.2014
2	*Avrameni*	1	161.5	receptie	09.11.2011
3	*Athanasie Enescu*	1	360	receptie	27.11.2014
4	*Cavnic*	1	500	receptie	03.10.2014
5	*Chitilei*	1	886	receptie	30.03.2012
6	*Costesti*	1	175	receptie	03.10.2014
7	*Cristesti*	1	192	receptie	03.10.2014
8	*Godeanu Constantin*	1	470.5	receptie	22.06.2012
9	*Homorod*	1	123	receptie	03.10.2014
10	*Nada Florilor*	2	133.8	receptie	06.04.2012
11	*Nadlag*	1	216	receptie	04.08.2014
12	*Ohaba*	1	85	receptie	03.10.2014
13	*Paroseni (prelungire)*	1	100	receptie	03.10.2014
14	*Atletilor*	2	260.5	receptie	14.06.2011
15	*Biserica Floreasca*	2	118	receptie	23.02.2011
16	*Sold. Bulgaru N. Ion*	2	86	receptie	08.04.2011
17	*Chefalului (intrare)*	2	211	receptie	01.11.2012
18	*Coifului*	2	73.5	receptie	11.05.2011
19	*Cumpenei*	2	544	receptie	23.03.2012
20	*Cumpenei (intrarea)*	2	58	receptie	23.03.2012
21	*Dobroiesti (soseaua)*	2	431	receptie	12.05.2011
22	*Fanfarei (intrarea)*	2	101	receptie	13.03.2012
23	*Minerilor*	2	291.8	receptie	20.12.2011
24	*Roinita*	2	64	receptie	13.03.2012
25	*Saltului*	2	507	receptie	25.11.2011
26	*Zalelor*	2	140	receptie	15.02.2011
27	*Ziduri intre Vii (intrarea)*	2	484	receptie	21.03.2011
28	*Alba Iulia*	3	-	receptie	07.12.2011
29	*Argintului*	3	106	receptie	21.05.2013
30	*Argonului*	3	225,5	receptie	26.02.2013
31	*Burnitei*	3	201,5	receptie	15.11.2011
32	*Gara Catelu (Sosea)*	3	167	receptie	19.02.2014
33	*Grigore Ion*	3	69	receptie	21.05.2013
34	*Horezu*	3	657	receptie	19.07.2011
35	*Rodul Pamantului*	3	224	receptie	20.02.2014
36	*Ciuruleasa*	4	154	receptie	30.05.2012
37	*Alexandria (artera apa)*	5	760	receptie	20.06.2012
38	*Alexandriei (conducta ap I)*	5	3274	receptie	22.05.2014
39	*Batasani (intrare)*	5	225	receptie	21.12.2012
40	*Branistea*	5	82	receptie	06.12.2012
41	*Carelor*	5	144	receptie	06.12.2012
42	*Constantin Contescu*	5	343	receptie	06.12.2012
43	*Curtea de Arges*	5	170	receptie	06.12.2012
44	*Drumul Vulturesti*	5	137.5	receptie	06.12.2012
45	*Gaesti*	5	71	receptie	06.12.2012
46	*Gaesti (intrarea)*	5	175.2	receptie	06.12.2012
47	*Garoafei*	5	532	receptie	06.12.2012
48	*Glavacioc*	5	103	receptie	06.12.2012
49	*Grindu*	5	207.7	receptie	21.12.2012
50	*Gura Padinii*	5	199	receptie	21.12.2012
51	*Herculane*	5	301	receptie	20.06.2012
52	*Mandresti*		590	executat terti	
53	*Nefliului*	5	575.5	receptie	06.12.2012
54	*Negoita Targovisteanu*	5	243	receptie	20.06.2012

AMRSP

55	*Neptun*	5	150	receptie	06.12.2012
56	*Pecinisca*	5	289	receptie	20.06.2012
57	*Penteleu*	5	104	receptie	06.12.2012
58	*Perinita*	5	407	receptie	06.12.2012
59	*Lonea (prelungire)*	1	148	receptie	03.10.2014
60	*Piatra Olt*	5	323	receptie	21.12.2012
61	*Pitesti*	5	458	receptie	06.12.0212
62	*Ruscai*	5	207	receptie	06.12.2012
63	*Santana*	5	507	receptie	21.12.2012
64	*Santimbru*	5	276	receptie	20.06.2012
65	*Slatina*	5	463.4	receptie	21.12.2012
66	*Gheorghe Sufaru*	5	375	receptie	20.06.2012
67	*Talmaci*	5	248.5	receptie	21.12.2012
68	*Targovistei*	5	123.5	receptie	06.12.2012
69	*Teius*	5	1265.7	receptie	21.12.2012
70	*Toplet*	5	282	receptie	20.06.2012
71	*Valea Timisului*	5	396.2	receptie	21.12.2012
72	*Vartejului*	5	845	receptie	06.12.2012
73	*Drum la Rosu (intrare)*	6	413	receptie	17.05.2013
74	*Drum la Rosu*	6	338.6	receptie	17.05.2013
75	*Fantana Oilor*	6	158	Executat terti	
76	*Montana*	6	452	receptie	05.07.2012
77	*Patrarului*	6	321	receptie	03.09.2013
78	*Patrarului (intrare)*	6	224	receptie	03.09.2013
79	*Poiana Lacului*	6	332	receptie	17.05.2013
80	*Szabo Gabriela*	6	270	Executat terti	
81	*Zambetului*	6	215	receptie	03.09.2013

Anul 2					
Nr. crt.	**Strada**	**Sector**	**Lungime (ML)**	**Stadiu**	**Data conectarii**
1	*Valului*	1	170	receptie	12.02.2014
2	*Chitilei*	1	542.5	receptie	06.03.2013
3	*Laculet*	1	65	receptie	22.01.2015
4	*Moigrad*	1	51	receptie	22.01.2015
5	*Raschita*	1	40	receptie	22.01.2015
6	*Zablaului*	1	60	receptie	22.01.2015
7	*Manuscrisului*	1	92	receptie	30.09.2013
8	*Eraclie Ion*	1	291	receptie	16.12.2014
9	*Drum Lapus*	1	985	receptie	16.12.2014
10	*Afirmarii*	2	80	receptie	09.12.2013
11	*Brana*	2	108	receptie	03.10.2014
12	*Carstea Logofatul*	2	200	receptie	09.12.2013
13	*Ferestrei*	2	246.5	receptie	09.12.2013
14	*Folclorului*	2	224	receptie	03.10.2014
15	*Sold. Ghe. Zamfir*	2	185	receptie	06.10.2014
16	*Gimalau*	2	172	receptie	03.10.2014
17	*Ineu (intrare)*	2	-	receptie	03.10.2014
18	*Neagota*	2	102	receptie	09.12.2013
19	*Neagota (completare)*	2	243	receptie	30.07.2013
20	*Palamidei*	2	137	receptie	03.10.2014
21	*Parau Nicolae*	2	200	receptie	03.10.2014
22	*Paroseni*	2	102	receptie	06.10.2014
23	*Cap. Ispir Petre*	2	322	receptie	30.07.2014
24	*Pietrisului*	2	250	receptie	30.07.2014
25	*Safirului*	2	73	receptie	30.07.2014
26	*Sipca*	2	593	receptie	09.12.2013
27	*Tiglelor*	2	162	receptie	30.07.2014
28	*Marin Ion*	2	132	receptie	03.10.2014
29	*Olanelor*	2	38	receptie	03.10.2014

AMRSP

30	*Raul Colentina*	2	139	receptie	09.12.2013
31	*Steaua Rosie*	2	435	receptie	03.10.2014
32	*Petricani*	2	121	receptie	09.12.2013
33	*Dragusin Deleanu*	2	160	receptie	27.09.2012
34	*Salinei*	4	288	receptie	31.10.2012
35	*Bardasului*	5	500	Executat terti	
36	*Floare de Varf*	5	200	receptie	23.04.2014
37	*Cascioarelor (intrare)*	5	236	receptie	23.04.2014
38	*Dantelei*	5	630	receptie	17.01.2012
39	*Salaj*	5	150	receptie	23.01.2014
40	*Vladimiri (intrare)*	5	200	receptie	14.10.2013

Anul 3					
Nr. crt.	**Strada**	**Sector**	**Lungime (ML)**	**Stadiu**	**Data conectarii**
1	*Bucuresti-Targoviste*	1	85	receptie	11.04.2014
2	*Subcetate*	1	153	receptie	24.02.2014
3	*Prel. Ghencea (tronson 1)*	6	1515	receptie	25.03.2014
4	*Prel. Ghencea (tronson 2)*	6	390	receptie	18.07.2014
5	*Osiei*	6	800	receptie	29.08.2014

Anul 4					
Nr. crt.	**Strada**	**Sector**	**Lungime (ML)**	**Stadiu**	**Data conectarii**
1	*Neptun*	5	345	receptie	06.12.2012
2	*Madrigalului*	1	75	receptie	07.11.2012
3	*Sold. Stefan Pascale*	2	40	receptie	03.10.2014
4	*Vointei, Consumului, Coop*	6	30	receptie	23.10.2014

Pe langa lucrarile de extindere ale retelelor publice de alimentare cu apa pe strazile enumerate in tabelul de mai sus, care au fost receptionate si conectate in vederea utilizarii serviciului, se afla in diferite stadii de executie numeroase strazi (ancheta primara, tema de proiectare, studiu solutie, proiect, executie, nota finalizare, receptie), dintre care:

-	*Str. Vaselor, Drumul Cooperativei, str. Ghidigeni, str. Osiei*
-	*Zona Chitila Triaj: str. Campul cu Maci, str. Cupsani, str. Garii, str. Mamaia, str. Murfatlar*
-	*Zona Prelungirea Ghencea: str. Donitei, str. Floare Galbena, str. Padurea Tauzului*
-	*Extinderea retelelor de alimentare cu apa in zona de nord a municipiului Bucuresti*

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 reteaua de alimentare cu apa sau la intarzieri 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.

Indicatori financiari – pana la data de 31.12.2015

In prezent situatia realizarilor din cadrul programului "Lucrari Suplimentare" este urmatoarea:

(Mii lei)

-	Valoarea totala conform Contractului de Concesiune	**30.150**
-	Valoarea investitiilor executate pana in prezent	**23.473**

In cadrul programului "Lucrari Suplimentare" au fost executate lucrari de reabilitare ale 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, dupa cum urmeaza:

Nr. Crt.	Denumire cale acces	Sector	Tip lucrare	Lungime	Stadiu	Data conectarii
1	*Nicolae Tonitza*	3	Inlocuire apa	127	receptie	16.11.2011
2	*Nicolae Tonitza*	3	Inlocuire apa	27	receptie	16.11.2011
3	*Nicolae Tonitza*	3	Inlocuire canal	35	receptie	16.11.2011
4	*Nicolae Tonitza*	3	Inlocuire canal	87	receptie	16.11.2011
5	*Stavropoleos*	3	Inlocuire apa	177	receptie	16.11.2011
6	*Stavropoleos*	3	Inlocuire apa	50.5	receptie	16.11.2011
7	*Stavropoleos*	3	Inlocuire canal	75	receptie	16.11.2011
8	*Stavropoleos*	3	Inlocuire canal	75	receptie	16.11.2011
9	*Pasaj Francez*	3	Inlocuire apa	82	receptie	24.11.2011
10	*Pasaj Francez*	3	Inlocuire canal	25	receptie	24.11.2011
11	*Soarelui*	3	Inlocuire apa	45	receptie	24.11.2011
12	*Soarelui*	3	Inlocuire canal	54.5	receptie	24.11.2011
13	*Covaci*	3	Inlocuire canal	210	receptie	24.11.2011
14	*Gabroveni*	3	Inlocuire canal	-	receptie	09.12.2011
15	*Gabroveni*	3	Inlocuire apa	-	receptie	09.12.2011
16	*Sepcari*	3	Inlocuire apa	140	receptie	09.12.2011
17	*Sepcari*	3	Inlocuire canal	130	receptie	09.12.2011
18	*Caldarari*	3	Inlocuire apa	70	receptie	09.12.2011
19	*Caldarari*	3	Inlocuire canal	-	receptie	09.12.2011
20	*Postei*	3	Inlocuire apa	113	receptie	12.12.2012
21	*Postei*	3	Inlocuire canal	45	receptie	12.12.2012
22	*Postei*	3	Inlocuire canal	100	receptie	12.12.2012
23	*Selari*	3	Inlocuire canal	162	receptie	12.12.2012
24	*Buzesti - Berzei*	1	Extindere apa	1850	receptie	14.08.2014
25	*Intregiri bransamente si/sau racorduri pe retele existente*	1	-	-	In derulare	-
26	*Bucuresti-Magurele*	5	Extindere canal	-	Nota finalizare	-
27	*Zona Petricani drum*	5	-	-	receptie	12.12.2014

AMRSP

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 (16.11.2005) conform Contractului de Concesiune, partea a III-a Nivele de Servicii. Dupa aceasta data, pe toata durata concesiunii, daca este realizata sau nu conformitatea, TLC se stabileste la 20 de zile numai dupa emiterea scrisorii de certificare
Perioada de evaluare	- Evaluarea Initiala trebuie efectuata pe o perioada de 2 luni incepand cu 28.05.2005 si pana la data de 27.07.2005. Conform Contractului de Concesiune, datele pe baza carora se va face evaluarea conformitatii vor fi cele obtinute in timpul unei perioade de evaluare continua, avand durata de 2 luni (Perioada de Evaluare Initiala). O astfel de perioada se incheie cu 50 de zile inainte de Termenul Limita de Conformitate, sau de Data Anterioara de Conformitate. Pe baza datelor inregistrate, Concesionarul va trebui sa prezinte Autoritatii de Reglementare Tehnica cu cel putin 40 de zile inainte de TLC raportul de Evaluare Initiala. Autoritatea are la dispozitie 20 de zile pentru a emite o scrisoare de Certificare a Conformitatii sau de respingere a acesteia. - Continuarea Conformitatii se face, pe toata durata concesiunii, la intervale de 12 luni numai daca s-a realizat conformitatea initiala. Datele folosite pentru evaluarea continuarii conformitatii vor fi cele obtinute in perioada de 12 luni ce incepe in ziua urmatoare a ultimei zile a perioadei de evaluare. Predarea raportului de catre Concesionar si emiterea scrisorii de catre Autoritate se fac respectand aceleasi termene limita de la Evaluarea Initiala In conformitate cu clauza 18, din Actul Aditional nr.10 la Contractul de Concesiune, aprobat prin HCGMB 245/2013, *„Partile convin ca atat Concesionarul cat si Autoritatea de Reglementare Tehnica sa aiba la dispozitie perioade identice, de cate 20 de zile, pentru realizarea rapoartelor si concluziilor solicitate, astfel:* ***18.1**. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.2 Evaluarea Initiala a Conformitatii, „Concesionarul va prezenta Autoritatii de Reglementare Tehnica un „Raport Initial de Conformitate" cu cel putin 30 de zile inainte de Termenul Limita de Conformitate sau de Data Anterioara de Conformitate, adica in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare initiala."* ***18.2**. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.3 Evaluarea Continuarii Conformitatii, „La sfarsitul fiecarei perioade de evaluare, Concesionarul va prezenta un „Raport de Continuare a Conformitatii" Autoritatii de Reglementare Tehnica, in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare, iar Autoritatea de Reglementare Tehnica va stabili conformitatea sau ne-conformitatea in termen de 20 de zile de la prezentarea raportului*"
Masurare	reclamatii de la clienti, scrise sau telefonice, un registru al tuturor incidentelor
Monitorizare	**- Autoritatea de Reglementare Tehnica** analizeaza rapoartele S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. si verifica registrele cu inregistrarile privind toate exploziile/ scurgerile din sistemul de apa potabila, precum si tabelele rezumative si poate efectua sondaje sau analize de caz
Excluderi Admisibile	- Contractul de Concesiune nu prevede Excluderi Admisibile pentru NS A5 - Tipuri de Excluderi Admisibile suplimentare solicitate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. si aprobate de Autoritatea de Reglementare Tehnica : - ARBAC a reglementat prin Decizia Consiliului Executiv nr. 23/25.07.2005 modul general de identificare, inregistrare, calculare, raportare, verificare si aprobare a Excluderilor Admisibile - prin Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 24 / 25.07.2005, au fost aprobate tipurile de evenimente care genereaza situatii de EA pentru Nivelul de Serviciu A5, precum si procedurile de identificare, inregistrare, raportare si verificare specifice fiecarui tip de eveniment generator de EA: **(a)** Lipsa accesului la elementul avariat:

	- Reclamant absent (cod A5 -EA1.1) - Masini parcate (cod A5 -EA1.2) - Constructii (cod A5 -EA1.3) - Refuz acces retea (nu bransament) pe proprietate privata (cod A5 -EA1.4) **(b)** Interventia necesita autorizatii suplimentare (Politie, PMB, PS, RATB, ADP) sau asistenta tehnica - Retele edilitare (cod: A5 -EA2.1) - Blocare arbori (cod: A5 -EA.2.2) - Strazi cu trafic intens (cod: A5 -EA2.3) - Strazi modernizate (cod: A5-EA2.4) - Zona proprie RATB (cod: A5-EA2.5)
Nivel Standard Obiectiv (NSO)	- reparatie in 24 de ore de la raportare, in cel putin **80%** din incidente; - reparatie in 48 de ore de la raportare, in cel putin **90%** din incidente; - reparatie in 72 de ore de la raportare, in cel putin **97%** din incidente; - repararea drumului pana la revenirea la starea dinaintea lucrarii, **in interval de doua luni de la notificare in 97% din incidente** (precizare suplimentara de reglementare stabilita prin Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 31/2005).

II. MONITORIZAREA SI EVALUAREA NIVELULUI DE SERVICIU A5

(1) Nivel Standard de Baza:

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

(2) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu A5 (2005 – 2015)

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

AMRSP

	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 :

AMRSP

	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%.**
2015	**Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 21/04.11.2015** 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: **90,28%,** fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **80%** - reparate in **≤48 de ore** de la raportare: **97,03%,** fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **90%** - reparate in **≤72 de ore** de la raportare: **99,13%,** 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: **99,36%,** fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **97%.**

AMRSP

(3) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu A5 (31.05.2015 – 31.05.2016)

Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu A5 in perioada 31.05.2015 – 31.05.2016 de catre AMRSP a constat in:

- verificarea si evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii (*nr. 15179950/15.10.2015*) pentru perioada **28.07.2014-27.07.2015**, in vederea Certificarii Continuarii Conformitatii
- analizarea, verificarea si evaluarea informatiilor aferente Nivelului de Serviciu A5, prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual (*nr.15104159/12.06.2015*) pentru anul **2014.**

Pentru cele doua perioade (**28.07.2014÷27.07.2015** si **01.01.2014 ÷ 31.12.2014**), a fost verificata corespondenta incadrarii informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in prevederile reglementarilor emise de Autoritatea de Reglementare Tehnica a Concesiunii, si anume:

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

Informatiile continute in baza de date si in tabelul rezumativ, au permis o evaluare obiectiva a Nivelului de Serviciu A5.

A. Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A5 pentru perioada 28.07.2014-27.07.2015

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 adresa nr. *15179950/15.10.2015*, inregistrata la Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice cu nr. 1729/15.10.2015, *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 *Nivelului de Serviciu A5 – Timp intre notificarea unei explozii/scurgeri si reparatie,* au fost luate in calcul toate cazurile de explozie/scurgere notificate si tratate in perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii **28.07.2014 – 27.07.2015.**

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

- **6.659** cazuri de explozii/scurgeri confirmate pe retelele de apa potabila
- **2.966** 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.

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	128
2	Propus	A5-EA R2	Strada in modernizare	14
3	Propus	A5-EA R3	Sapatura terti	311

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	**6.012** cazuri de explozii/scurgeri
Conformitatea realizata	**90,28%**
Nivelul Standardului Obiectiv	***80%***

reparate in ≤**48** de ore de la raportare	**6.461** cazuri de explozii/scurgeri
Conformitatea realizata	**97,03 %**
Nivelul Standardului Obiectiv	**90%**

reparate in ≤**72** de ore de la raportare	**6.601** cazuri de explozii/scurgeri
Conformitatea realizata	**99,13 %**
Nivelul Standardului Obiectiv	***97%***

repararea drumului pana la starea initiala in interval de **doua luni** de la notificare	**2.497** cazuri
Conformitatea realizata	**99,36 %**
Nivelul Standardului Obiectiv	***97%***

Verificari AMRSP

In urma verificarii 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 aprilie si mai 2015, precum si la Directia Monitorizare in luna octombrie 2015, unde au fost efectuate verificari sistematice ale registrelor Concesionarului.

De asemenea, s-a verificat concordanta datelor transmise pe suport informatic in *Raportul de Evaluare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A5*, transmis de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., cu rezultatele verificarilor efectuate la cele 6 Agentii Operationale, precum si corectitudinea si concordanta datelor din baza de date si din Fisele de Interventie.

(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 (**28.07.2014-27.07.2015**), S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. nu a identificat cazuri referitoare la explozii/scurgeri care sa constituie Excluderi Admisibile.

(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*

Pe parcursul perioadei de evaluare (28.07.2014-27.07.2015), 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	128
2	Propus	A5-EA R2	Strada in modernizare	14
3	Propus	A5-EA R3	Sapatura terti	311

Pentru aceste cazuri propuse ca excluderi admisibile s-au verificat prin sondaj fisele de interventie pentru determinarea perioadelor de timp consumate de echipele S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru remedierea avariilor propriu-zise.

S-a constatat ca in toate aceste cazuri 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).

AMRSP

Evaluare AMRSP

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

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

Numar total de cazuri notificate si confirmate de explozii/scurgeri	**8961**
Numar total de cazuri de notificari multiple confirmate de explozii/scurgeri	**2302**
Numar total de cazuri de explozii/scurgeri	**6659**

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*	*%*	*%*	*Numeric*
6659	**0**	≤ 6 ore	4233	63,57		
		6÷24 ore	1779	26,72		
		≤ 24 ore	**6012**	**90,28**	**80**	
		24÷48 ore	449	6,74		
		≤ 48 ore	**6461**	**97,03**	**90**	
		48÷72 ore	140	2,10		
		≤ 72 ore	**6601**	**99,13**	**97**	
		> 72 ore	58	0,87		
		TOTAL	**6659**	**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
2966	**453**	**≤ 2 luni**	**2497**	**99,36**	**97**	-

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

- cazuri de explozii/ scurgeri rezolvate in ≤ 24 h : $\text{NS A5} = \frac{6012}{6659} x100 = 90{,}28\%$

(Standard Obiectiv : 80%)

- cazuri de explozii/ scurgeri rezolvate in ≤ 48 h : $\text{NS A5} = \frac{6461}{6659} x100 = 97{,}03\%$

(Standard Obiectiv : 90%)

- cazuri de explozii/ scurgeri rezolvate in ≤ 72 h : $\text{NS A5} = \frac{6601}{6659} x100 = 99{,}13\%$

(Standard Obiectiv : 97%)

- cazuri de reparare a drumului rezolvate in ≤ 2 luni : $\text{NS A5} = \frac{2497}{2966 - 453} x100 = 99{,}36\%$

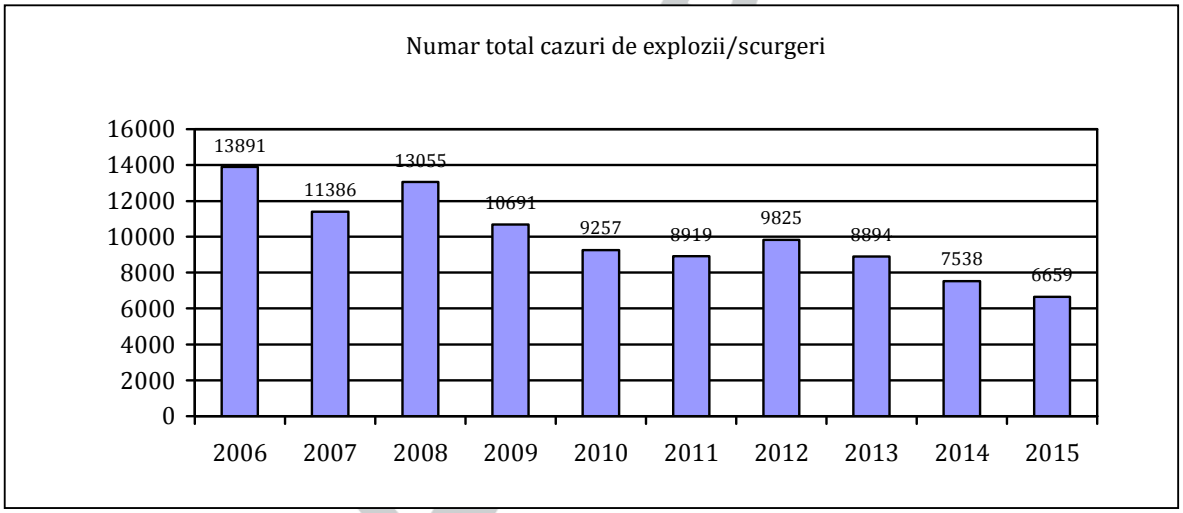
(Standard Obiectiv : 97%)

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. 21/04.11.2015**.

Evolutia cazurilor de explozii/scurgere notificate si reparatia acestora

Numarul de avarii inregistrate pe retelele de alimentare cu apa a scazut de la inceputul concesiunii si pana in prezent, de la 13891 cazuri in anul 2006 la 6659 cazuri in anul 2015, adica numarul de avarii s-a redus la jumatate. Aceasta scadere a numarului de avarii inregistrate s-a datorat atat inlocuirii bransamentelor de plumb, cat si scaderii numarului de avarii provocate de terti.

Perioada	Nr. total de cazuri
2006	13.891
2007	11.386
2008	13.055
2009	10.691
2010	9.257
2011	8.919
2012	9.825
2013	8.894
2014	7.538
2015	6.659



B. Evaluarea informatiilor aferente Nivelului de Serviciu A5 - continute in Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pe anul 2014

Avand in vedere prevederile Clauzei 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*", AMRSP a analizat, verificat si evaluat informatiile aferente Nivelului de Serviciu A5 (*baza de date si tabelul rezumativ*), continute in **Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pe anul 2014** (*nr.15104159/12.06.2015).*

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 2014 sunt urmatoarele:

Numar total de cazuri notificate si confirmate de explozii/scurgeri	**9631**
Numar total de cazuri de notificari multiple confirmate de explozii/scurgeri	**2525**
Numar total de cazuri de explozii/scurgeri	**7106**
Numar total de cazuri explozii/scurgeri pentru care a fost necesara reparatia drumului	**3419**

Numar total de cazuri explozii/reparatii pentru care a fost necesara reparatia drumului de catre S.C. Apa Nova S.A.	**2793**
Numar total de cazuri explozii/reparatii pentru care a fost necesara reparatia drumului de catre terti (Excluderi Admisibile)	**613**

- 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.
- 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 anul 2014 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*	*%*
7106	**0**	≤ 6 ore	4569	64,30
		6÷24 ore	1860	26,18
		≤ 24 ore	**6.429**	**90,47**
		24÷48 ore	459	6.46
		≤ 48 ore	**6888**	**96,93**
		48÷72 ore	152	2,14
		≤ 72 ore	**7040**	**99,07**
		> 72 ore	66	0,93
		TOTAL	**7106**	**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	
Numeric	*Numeric*	*Timp*	*Numeric*	*%*
1	2	3	4	5
3419	**613**	**≤ 2 luni**	**2793**	**99,54**

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 (**01.01.2014-31.12.2014**) S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. nu a identificat cazuri referitoare la explozii/scurgeri care sa constituie Excluderi Admisibile.

(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 2014 au fost identificate urmatoarele Excluderi Adimisibile:

Nr.crt	Codul excluderii	Motivul excluderii	Nr. excluderi
1	A5-EA R1	Strada modernizata – in garantie	131
2	A5-EA R2	Strada in modernizare	87
3	A5-EA R3	Sapatura terti	395

Evaluare AMRSP

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

- cazuri de explozii/ scurgeri rezolvate in ≤ 24 h : $\text{NS A5} = \frac{6429}{7106} x100 = 90{,}47\%$

(Standard Obiectiv : 80%)

- cazuri de explozii/ scurgeri rezolvate in ≤ 48 h : $\text{NS A5} = \frac{6888}{7106} x100 = 96{,}93\%$

(Standard Obiectiv : 90%)

- cazuri de explozii/ scurgeri rezolvate in ≤ 72 h : $\text{NS A5} = \frac{7040}{7106} x100 = 99{,}07\%$

(Standard Obiectiv : 97%)

- cazuri de reparare a drumului rezolvate in ≤ 2 luni : $\text{NS A5} = \frac{2793}{3419 - 613} x100\% = 99{,}54\%$

(Standard Obiectiv : 97%)

Valorile obtinute arata faptul ca pentru o alta perioada de 12 luni **(01.01.2014-31.12.2014)**, 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.

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	Termenul Limita de Conformitate este anul 2 de concesiune, respectiv 16.11.2002 conform Contractului de Concesiune, partea a III-a Nivele de Servicii. Dupa aceasta data, pe toata durata concesiunii, daca este realizata sau nu conformitatea, TLC se stabileste la 20 de zile numai dupa emiterea scrisorii de certificare
Perioada de evaluare	- Evaluarea Initiala trebuie efectuata pe o perioada de 2 luni incepand cu 28.07.2002 si pana la data de 27.09.2002. Conform Contractului de Concesiune, datele pe baza carora se va face evaluarea conformitatii vor fi cele obtinute in timpul unei perioade de evaluare continua, avand durata de 2 luni (Perioada de Evaluare Initiala). O astfel de perioada se incheie cu 50 de zile inainte de Termenul Limita de Conformitate, sau de Data Anterioara de Conformitate. Pe baza datelor inregistrate, Concesionarul va trebui sa prezinte Autoritatii de Reglementare Tehnica cu cel putin 40 de zile inainte de TLC raportul de Evaluare Initiala. Autoritatea are la dispozitie 20 de zile pentru a emite o scrisoare de Certificare a Conformitatii sau de respingere a acesteia. - Continuarea Conformitatii se face, pe toata durata concesiunii, la intervale de 12 luni numai daca s-a realizat conformitatea initiala. Datele folosite pentru evaluarea continuarii conformitatii vor fi cele obtinute in perioada de 12 luni ce incepe in ziua urmatoare a ultimei zile a perioadei de evaluare. Predarea raportului de catre Concesionar si emiterea scrisorii de catre Autoritate se fac respectand aceleasi termenele limita de la Evaluarea Initiala In conformitate cu clauza 18, din Actul Aditional nr. 10 la Contractul de Concesiune, aprobat prin HCGMB 245/2013, „*Partile convin ca atat Concesionarul cat si Autoritatea de Reglementare Tehnica sa aiba la dispozitie perioade identice, de cate 20 de zile, pentru realizarea rapoartelor si concluziilor solicitate, astfel:* ***18.1**. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.2 Evaluarea Initiala a Conformitatii, „Concesionarul va prezenta Autoritatii de Reglementare Tehnica un „Raport Initial de Conformitate" cu cel putin 30 de zile inainte de Termenul Limita de Conformitate sau de Data Anterioara de Conformitate, adica in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare initiala."* ***18.2**. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.3 Evaluarea Continuarii Conformitatii, „La sfarsitul fiecarei perioade de evaluare, Concesionarul va prezenta un „Raport de Continuare a Conformitatii" Autoritatii de Reglementare Tehnica, in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare, iar Autoritatea de Reglementare Tehnica va stabili conformitatea sau ne-conformitatea in termen de 20 de zile de la prezentarea raportului*"
Masurare	reclamatii de la clienti, scrise sau telefonice, un registru al tuturor incidentelor care dureaza mai mult de 24 de ore
Monitorizare	**- Autoritatea de Reglementare Tehnica** analizeaza rapoartele S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. si verifica registrele cu inregistrarile privind toate intreruperile in alimentarea cu apa potabila, precum si tabelele rezumative
Excluderi Admisibile	-Contractul de Concesiune nu prevede Excluderi Admisibile pentru NS A6 -Concesionarul nu a identificat pana in prezent Excluderi Admisibile suplimentare
Nivel Standard Obiectiv (NSO)	asigurarea alimentarii alternative in **99 %** din cazurile in care a existat o intrerupere a alimentarii cu apa potabila care a durat mai mult de 24 de ore.

II. MONITORIZAREA SI EVALUAREA NIVELULUI DE SERVICIU A6

(1) Nivel Standard de Baza:

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

(2) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu A6 (2002 – 2015)

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

AMRSP

	apa potabila Conformitatea certificata de AMRSP: **100 %**, fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de **99 %**
2015	**Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 22/04.11.2015** 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 (31.05.2015 – 31.05.2016)

Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu A6 in perioada 31.05.2015 – 31.05.2016 de catre AMRSP a constat in:

- verificarea si evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii (*nr.15179950/15.10.2015*) pentru perioada **28.09.2014-27.09.2015**, in vederea Certificarii Continuarii Conformitatii.
- verificarea si evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual (*nr.15104159/12.06.2015*) pentru perioada **01.01.2014 ÷ 31.12.2014.**

Pentru cele doua perioade (**28.09.2014-27.09.2015** si **01.01.2014 ÷ 31.12.2014**), a fost verificata corespondenta incadrarii informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in prevederile reglementarilor emise de Autoritatea de Reglementare Tehnica a Concesiunii, si anume:

- *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 Nivelului de Serviciu *A6 – Timp pentru a asigura o alimentare alternativa cu apa potabila.*

A. Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A6 pentru perioada 28.09.2014-27.09.2015

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. 15179950/15.10.2015, inregistrata la Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice cu nr. 1729/15.10.2015, *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 **28.09.2014 – 27.09.2015**.

- *Timpul maxim de intrerupere a alimentarii cu apa potabila a fost de **23 h si 30 min.***
- *Timpul mediu de intrerupere a fost de **3 h si 15 min.***
- *Nu au existat cazuri de intrerupere cu o durata mai mare de 24 h, care sa necesite asigurarea unui aranjament alternativ.*
- *Nu au existat evenimente/incidente care sa constituie motiv de Excludere Admisibila.*

In cadrul *Raportului privind Evaluarea Continuarii Conformitatii pentru Nivelul de Serviciu A6 – Timp pentru a asigura o alimentare alternativa cu apa potabila*, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a transmis urmatoarele informatii, sub forma tabelului rezumativ:

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

Verificari 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, privind aprobarea formatului tabelului rezumativ.
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 S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. si a solicitat documentele specifice.
In lunile aprilie, mai si octombrie 2015, au fost efectuate verificari sistematice ale registrelor Concesionarului.
Din baza de date existenta, s-a verificat la sediul S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. 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 **23 h si 30 min,** iar timpul mediu de intrerupere a fost de **3 h si 15 min.**
In urma analizei bazei de date prezentate s-a constatat faptul ca nu au existat cazuri de intrerupere cu o durata mai mare de 24h care sa necesite asigurarea unui aranjament alternativ.

Excluderi Admisibile
Contractul de Concesiune nu prevede Excluderi Admisibile pentru NS A6. Nu au fost identificate evenimente, incidente care sa constituie motiv de Excludere Admisibila.

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

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

Avand in vedere verificarile si calculele efectuate, pentru Nivelul de Serviciu A6, Consiliul Executiv al AMRSP a aprobat Certificarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A6 – Timp pentru a asigura o alimentare alternativa cu apa potabila prin **Decizia nr. 22/04.11.2015**.

B. Evaluarea informatiilor aferente Nivelului de Serviciu A6 - continute in Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pe anul 2014

Avand in vedere prevederile Clauzei 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*", AMRSP a analizat, verificat si evaluat informatiile aferente Nivelului de Serviciu A6 (*baza de date si tabelul rezumativ*), continute in **Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pe anul 2014** (*nr.15104159/12.06.2015).*

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 2014 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*	*%*
2	**0**	**2**	**100**	**0**	**0**

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.

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

Din datele prezentate mai sus se constata ca S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a asigurat si pentru o alta perioada de 12 luni **(01.01.2014-31.12.2014**), diferita de cea de la Evaluarea Continuarii Conformitatii, o calitate a serviciului peste Standardul Obiectiv.

AMRSP

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 S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. la toti clientii sai, alimentati din sistemul de alimentare cu apa al municipiului Bucuresti si volumul total de apa potabila produs de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., indiferent de sursa si introdusa in sistemul de alimentare cu apa al municipiului Bucuresti. $$\text{NS A7} = \frac{\text{Volumul de apa potabila facturat}}{\text{Volumul de apa potabila produs}} x100$$ Valoarea rezultata se compara cu Standardul 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 Nivele de Servicii, primul Termen Limita de Conformitate este anul 5 de concesiune (16.11.2005). 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 28.07.2005 si pana la data de 27.09.2005. Conform Contractului de Concesiune (art.1.2 Anexa III – Caietul de Sarcini) datele pe baza carora se va face evaluarea conformitatii vor fi cele obtinute in timpul unei perioade de evaluare continue, avand durata de 2 luni (Perioada de Evaluare Initiala). O astfel de perioada se incheie cu 50 de zile inainte de Termenul Limita de Conformitate, sau de Data Anterioara de Conformitate. Pe baza datelor inregistrate, Concesionarul va trebui sa prezinte Autoritatii de Reglementare Tehnica cu cel putin 40 de zile inainte de TLC raportul de Evaluare Initiala. Autoritatea are la dispozitie 20 de zile pentru a emite o scrisoare de Certificare a Conformitatii sau de respingere a acesteia. - <u>Continuarea Conformitatii</u> se face, pe toata durata concesiunii, la intervale de 12 luni numai daca s-a realizat conformitatea initiala. Datele folosite pentru evaluarea continuarii conformitatii vor fi cele obtinute in perioada de 12 luni ce incepe in ziua urmatoare a ultimei zile a perioadei de evaluare. Predarea raportului de catre Concesionar si emiterea scrisorii de catre Autoritate se fac respectand aceleasi termenele limita de la Evaluarea Initiala. Din 5 in 5 ani valorile rezultate din evaluare trebuiesc comparate cu o noua valoare a Standardului Obiectiv. In conformitate cu clauza 18, din Actul Aditional nr.10 la Contractul de Concesiune, aprobat prin HCGMB 245/2013, „*Partile convin ca atat Concesionarul cat si Autoritatea de Reglementare Tehnica sa aiba la dispozitie perioade identice, de cate 20 de zile, pentru realizarea rapoartelor si concluziilor solicitate, astfel:* ***18.1**. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.2 Evaluarea Initiala a Conformitatii, „Concesionarul va prezenta Autoritatii de Reglementare Tehnica un „Raport Initial de Conformitate" cu cel putin 30 de zile inainte de Termenul Limita de Conformitate sau de Data Anterioara de Conformitate, adica in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare initiala."* ***18.2**. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.3 Evaluarea Continuarii Conformitatii, „La sfarsitul fiecarei perioade de evaluare, Concesionarul va prezenta un „Raport de Continuare a Conformitatii" Autoritatii de Reglementare Tehnica, in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare, iar Autoritatea de Reglementare Tehnica va stabili conformitatea sau ne-conformitatea in termen de 20 de zile de la prezentarea raportului*"
Masurare	**Concesionarul** inregistreaza si intocmeste rapoarte cu volumele de apa potabila produse precum si cu volumele de apa potabila facturate.
Monitorizare	**- Concesionarul** inregistreaza volumele de apa potabila produsa (masurata la sursele de producere subterane si de suprafata) si a volumelelor de apa potabila

AMRSP

	facturata clientilor. Inregistrarile din baza de date se tin de concesionar in conformitate cu formatul aprobat de Consiliul Executiv ARBAC prin Decizia nr.18/2003. Rapoartele Concesionarului, pe baza carora se face evaluarea, contin si tabele rezumative a carei structura a fost aprobate prin Decizia Consiliului Executiv ARBAC nr.15/2004. **- Autoritatea de Reglementare Tehnica** analizeaza rapoartele Concesionarului ANB si verifica in principal registrul de baza, completat de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. cu inregistrarile privind volumele de apa produsa si a volumelor facturate**.**
Excluderi Admisibile	Contractul de Concesiune nu prevede nici un fel de incident sau eveniment care ar putea fi incadrat drept Excludere Admisibila.
Nivel Standard Obiectiv (NSO)	Pentru acest Nivel de Serviciu, Contractul de Concesiune prevede cate un Standard Obiectiv la fiecare 5 (cinci) ani de concesiune. Fiecare Standard Obiectiv reprezinta o anumita crestere procentuala fata de Valoarea de Baza. Valoarea de Baza sau Nivelul de Baza, conform definitiei date in pag. 155 a Contractului de Concesiune, „va fi stabilit dupa prima analiza anuala a performantelor care va avea loc dupa primele 12 luni de Concesiune. Nivelul va fi determinat de Autoritatea de Reglementare Tehnica in urma discutiilor cu Concesionarul, pe baza datelor disponibile la acea data, furnizate de catre Concesionar". Cele 5 Standarde Obiectiv sunt: - Valoarea de Baza (la 16.11.2001) + **7** % pentru sfarsitul anului 5; - Valoarea de Baza (la 16.11.2001) + **16** %; pentru sfarsitul anului 10; - Valoarea de Baza (la 16.11.2001) + **21** %; pentru sfarsitul anului 15; - Valoarea de Baza (la 16.11.2001) + **22,5** %; pentru sfarsitul anului 20; - Valoarea de Baza (la 16.11.2001) + **23** % pentru sfarsitul anului 25. *Valorile rezultate in urma evaluarii trebuie sa fie cel putin egale cu valorile Standardului Obiectiv*

(b) Modificari ale prevederilor initiale ale Contractului de Concesiune

- HCGMB nr. 147/01.06.2006 prin care a fost aprobat Actul Aditional la Contractul de Concesiune a Serviciilor Publice de Alimentare cu Apa si de Canalizare din Municipiul Bucuresti - esaloneaza obligatiile S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. si modifica perioada de evaluare pentru NS A7 – Apa facturata ca procent din apa produsa.

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

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

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

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

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

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

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

NIVEL DE SERVICIU		***RANDAMENTUL SISTEMULUI DE ALIMENTARE CU APA POTABILA***
STANDARD OBIECTIV		
1)	*Valoarea de baza + 7 %*	*La sfirsitul anului 2010*
2)	*Valoarea de baza + 16 %*	*La sfirsitul anului 2016**
3)	*Valoarea de baza + 21 %*	*La sfirsitul anului 2020**
4)	*Valoarea de baza + 23 %*	*La sfirsitul anului 2025**

AMRSP

		** Data efectiva va fi stabilita conform clauzei 17.3.1 din Actul Aditional nr.10 la Contractul de Concesiune si procedurii prevazuta in partea a III-a Nivele de Servicii a Caietului de Sarcini al Concesiunii*

NOTA

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

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

Vfurnizat facturat + Vfurnizat nefacturat

(Vprodus – Excluderi Admisibile, daca este cazul)

Unde:

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

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

Concesionarul va propune Autoritatii de Reglementare tehnica in termen de 90 de zile de la semnarea Actului Aditional nr.10 la Contractul de 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)***
MONITORIZAT DE:	
registru tinut de Concesionar care sa ofere detalii privind: *1 Volumul apei potabile produse;* *2 Volumul apei potabile facturate si nefacturate, furnizate de Concesionar la punctele de livrare, determinat prin masurare sau prin calcul.*	

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

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

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

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

II. MONITORIZAREA SI EVALUAREA NIVELULUI DE SERVICIU A7

1. Nivel Standard de Baza:

Nivel Standard de Baza (NSB) respins	Prin Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 25/20.11.2002", Consiliul Executiv al ARBAC a respins propunerea S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. referitoare la valoare Standardului de Baza (54,35 %), ce reprezinta raportul dintre volumul de apa potabila facturat si contorizat si volumul total de apa potabila produs. De asemenea, Consiliul Executiv al ARBAC a decis ca Nivelul Standardului de Baza al indicatorului A7 sa fie stabilit in anul 2003, in baza efectuarii masuratorilor cu debitmetre montate corect din punct de vedere metrologic, in toate punctele de masurare a apei potabile produse. Consiliul Executiv al ARBAC a decis ca atat propunerea S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. 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 – 2016)

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

<table>
<tr><td>2006</td><td>Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 12/30.03.2006 privind punerea in aplicare a recomandarilor si Deciziei Comisiei de Experti cu privire la Nivelul Standardului de Baza pentru Nivelul de Serviciu A7 – Apa facturata ca procent din apa produsa. Recomandarile sunt urmatoarele:
- „Nivelul Standardului de Baza (NSB) s-a stabilit in baza datelor din anul 5 de concesiune, avand valoarea de 51% pentru anul 5.
- Plecand de la acest nivel NSB, plus 23% (obligatia integrala a ANB de crestere a randamentului), rezulta o valoare a randamentului de 74% in anul 25 al Concesiunii.
- Obligatiile ANB inainte de anul 5 de Concesiune in legatura cu NS A7 sunt indreptatite sa fi fost indeplinite luand in considerare circumstantele existente la inceputul Concesiunii.
- ANB trebuie sa puna la dispozitia ARBAC certificate relevante ale acuratetii aparatelor de masura provenite de la furnizor (i). Mai departe, ANB trebuie sa tina la curent ARBAC in legatura cu inspectiile regulate si cu validarea acestor sisteme de masura in anii urmatori ai CC.
- Pentru urmatoarea durata a CC, obligatiile ANB in legatura cu NS A7 sunt dupa cum urmeaza:
<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 Experţi recomandă ca perioada de evaluare trebuie sa fie modificata de la 2 luni (care este prevazuta in tabelul NS A7) la o perioada de 1 an. Evaluarea NS A7 de-a lungul unui an ar elimina cea mai mare parte a efectelor (desi mici) ale „erorilor normale”, asa cum a fost indicat mai sus. Comisia de Experti concluzioneaza ca ANB si ARBAC convin asupra acestei perioade de evaluare si vor propune aceasta modificare a Contractului de Concesiune”.</td></tr>
<tr><td>2010</td><td>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</td></tr>
<tr><td>2011</td><td>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.</td></tr>
<tr><td>2012</td><td>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.</td></tr>
<tr><td>2013</td><td>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.</td></tr>
<tr><td>2014</td><td>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.</td></tr>
<tr><td>2014</td><td>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</td></tr>
<tr><td>2015</td><td>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.</td></tr>
<tr><td>2016</td><td>Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 13/ 08.02.2016 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A7 – Randamentul sistemului de alimentare cu apa potabila
Conformitatea certificata de AMRSP: 73,17%, peste valoarea de 58% corespunzatoare NSO aferent NS A7 pentru primii 5 ani de evaluare.</td></tr>
</table>

AMRSP

(3) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu A7 (31.05.2015 ÷ 31.05.2016)

Pentru perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii (**01.01.2015 ÷ 31.12.2015**) si pentru perioada aferenta Raportului Anual S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. , respectiv **01.01.2014 – 31.12.2014**, evaluarea AMRSP a tinut cont de urmatoarele:

-	*Raportul Comisiei de Experti din noiembrie 2005*
-	*Actul Aditional la Contractul de Concesiune aprobat prin HCGMB nr. 147/2006*
-	*Actul Aditional nr. 6 la Contractul de Concesiune aprobat prin HCGMB nr. 358/2009*
-	*Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 29/2010 privind aprobarea tipurilor de Excluderi Admisibile pentru Nivelul de Serviciu A7 – Volumul apei facturate ca procentaj din volumul apei produse – si a metodologiei de calcul a consumurilor tehnologice de apa potabila*
-	*Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 1/2011 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Initiale a Nivelului de Serviciu A7*
-	*Clauza 1.3 si clauza 1.6 din Partea a III-a A Caietului de Sarcini din cadrul Contractului de Concesiune*

Conformitatea Initiala pentru Nivelul de Serviciu A7 a fost 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 Contractului de Concesiune, a legislatiei de referinta a Concesiunii, precum si ale Actului Aditional la Contractul de Concesiune aprobat prin HCGMB nr. 147/2006, ale Actului Aditional nr. 6 / 14.12.2009 la Contractul de Concesiune aprobat prin HCGMB nr. 358/2009 si ale Actului Aditional nr.10/2013 aprobat prin HCGMB nr.245/2013.

Pentru Nivelul de Serviciu A7 – Randamentul sistemului de alimentare cu apa, perioada celor 12 luni pentru care sunt monitorizate informatiile necesare Raportului Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru anul 2014 se suprapune cu perioada pentru Evaluarea Continuitatii Conformitatii (01.01.2014 - 31.12.2014).

A. Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A7 pentru perioada 01.01.2015 ÷ 31.12.2015

Informatiile trimise de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii (nr. 15009168/20.01.2015) pentru Nivelul de Serviciu (NS) A7 – Randamentul Sistemului de Alimentare cu Apa Potabila, sunt urmatoarele:

Volum total produs	**178.167.636 m³**
Volum furnizat si facturat	**129.768.430 m³**
Volum furnizat si nefacturat	**513.221 m³**
Volum total Excluderi Admisibile	**931.750 m³**
Standard Obiectiv	**58%**
Nivel de Serviciu realizat	**73,17%**

De asemenea, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a transmis un tabel centralizator al bazei de date cu informatii lunare ale perioadei de evaluare (01.01.2015 – 31.12.2015) 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.

Dupa o prima verificare a informatiilor trimise in cadrul Raportului, AMRSP a solicitat S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., prin adresa nr. 156/20.01.2016, informatii suplimentare care se refera la justificarea „consumurilor tehnologice" (*volume de apa pentru spalarea rezervoarelor de stocare a apei potabile, volume utilizate pentru spalari apeducte, volume utilizate la spalarea capetelor terminus, volume utilizate dupa inlocuirea tronsoanelor de conducte, si a vanelor sau hidrantilor, volume utilizate pentru spalarea rezervoarelor de la statiile de pompare ape uzate, volume pierdute in sistemul public ca urmare a avariilor provocate de terti*).

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* aprobata prin Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr.10/2014, in vederea verificarii volumelor nefacturate s-au solicitat informatii privind modalitatea de determinare a consumurilor. De asemenea s-a solicitat, pentru fiecare luna a perioadei de raportare, defalcarea volumelor furnizate nefacturate pe cele trei categorii (volume consumate de ISU Bucuresti, volume furnizate si pierdute pe reteaua interioara a utilizatorilor si volume furnizate consumatorilor care locuiesc in condominii).

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

S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a pus la dispozitia reprezentantului AMRSP, in ziua de 28.01.2016 informatii suplimentare sub forma unor copii ale documentelor respective si sub forma unor baze de date in format electronic atasate scrisorii S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. nr.16009973/02.02.2016 inregistrata la AMRSP cu nr.262/02.02.2016.

Verificari AMRSP

Verificarile efectuate de AMRSP au urmarit respectarea:

-	prevederilor Contractului de Concesiune
-	legislatiei de referinta a serviciului de alimentare cu apa si de canalizare
-	Actului Aditional la Contractul de Concesiune aprobat prin HCGMB nr. 147/2006
-	Actului Aditional nr. 6/14.12.2009 la Contractul de Concesiune aprobat prin HCGMB nr. 358/2009
-	Actului Aditional nr. 10/22.11.2013 la Contractul de Concesiune aprobat prin HCGMB nr. 245/2013
-	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 verificari la sediul Directiei Dispecerat si Monitorizare, in data de 28.01.2015, cu scopul clarificarii informatiilor din cadrul bazei de date a Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. De asemenea, au fost verificate informatiile suplimentare obtinute de AMRSP referitoare 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 inregistrarilor bazei de date si a tabelului rezumativ in conformitate cu prevederile Deciziei Consiliului Executiv al AMRSP nr. 10/2014*
-	*volumele de apa potabila produsa au fost evidentiate separat pentru fiecare sursa de producere 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 volumele furnizate nefacturate sunt evidentiate separat si justificate prin documente*
-	*volumele consumate pentru umplerea autocisternelor ISU sunt justificate cu documente*

Au fost verificate de asemenea volumele furnizate si nefacturate, conform celor specificate in cadrul capitolului 17 din Actul Aditional nr.10/2013 aprobat prin HCGMB nr.245/2013, precum si in cadrul Deciziei Consiliului Executiv AMRSP nr.10/2014 privind *Procedura privind modalitatea de stabilire a volumelor furnizate si nefacturate ce intra in calculul Nivelului de Serviciu A7 – Randamentul Sistemului de Alimentare cu Apa Potabil*a, dupa cum urmeaza:

-	**Volumele consumate de ISU-Bucuresti, din reteaua de hidranti publici, pentru combaterea incendiilor** Aceste volume au fost utilizate de catre ISU-Bucuresti direct din hidrantii publici cat si prin umplerea autocisternelor. In perioada de evaluare s-a consumat un volum de apa de 16066 mc. Documentele din care rezulta aceste volume au fost comunicate trimestrial de catre ISU "Dealul Spirii" Bucuresti - Ilfov. Documentele sunt sub forma unor baze de date care cuprind data evenimentului, locatia la care s-a intervenit si durata pentru alimentarea cu apa direct din hidranti precum si data, tipul si capacitatea autocisternei, numarul de incarcari, volumul de apa incarcat. Dupa verificarea documentelor rezulta ca acestea corespund cerintelor art. 3.1.3 si art. 3.1.4 din *Procedura.*
-	**Volumele furnizate si pierdute pe reteaua interioară a utilizatorilor urmare aparitiei unor avarii, care vor face obiectul reducerii facturilor** Pe parcursul anului 2015 s-a inregistrat un singur caz de reducere a volumelor furnizate ca urmare a unei avarii pe reteaua interioara. Dupa verificarea documentelor justificative AMRSP a constatat respectarea art. 3.2.2., art. 3.2.3. si art. 3.2.4. din *Procedura.* Volumul de apa care a facut obiectul reducerii a fost de 337 mc.
-	**Volumele furnizate consumatorilor care locuiesc în condominii si care refuză, sau din motive obiective nu pot sa incheie contracte de furnizare cu S.C. Apa Nova Bucuresti S.A.** Volumul de apa furnizat consumatorilor din condominii pentru care exista probleme contractuale a fost pentru perioada de evaluare de 496818 mc. Aceste condominii au fost deconectate de la reţeaua de distribuţie insa s-au reconectat prin conexiuni clandestine (ilegale). Accesul S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. la conexiuni este practic imposibil, acestea fiind in unele cazuri acoperite cu cantitati mari de deseuri si, in cele mai multe cazuri, locatarii opun rezistenţă agresivă la accesul echipelor S.C. Apa Nova Bucuresti

	S.A. în zona publică limitrofa imobilelor. Volumul de apa de 496818 mc a fost consumat de 21 blocuri din sectorul 5. Pentru determinarea volumelor S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a montat un numar de 12 contoare (dintre care 4 au fost inlocuite in perioada de evaluare datorita situatiilor independente de furnizorul serviciului) pe baza carora s-a putut face o determinare apropiata de realitate a volumelor consumate de aceste blocuri. Pentru fiecare bloc sau grup de blocuri au fost prezentate scheme de alimentare cu pozitia de montare a contoarelor. Pentru 7 blocuri care au fost incluse in aceasta categorie in perioada de evaluare 01.01.2015 - 31.12.2015, au avut loc mai multe intalniri intre reprezentantii AMRSP si ai S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru clarificarea tuturor cerintelor din cadrul art.3.3 din Procedura. Ulterior acestea au fost incluse in aceasta categorie.

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 01.01.2015 ÷ 31.12.2015 S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. 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	180000,00
Spalari rezervoare	A7.1.1	309527,20
Spalari capete terminus	A7.1.2	84981,44
Umplere autocuratitoare	A7.1.2	64498,92
Inlocuire vane, hidranti etc.	A7.1.2	199442,84
Inlocuire planificata tronson	A7.1.2	50640,79
Inlocuire bransament	A7.1.2	558780
Punere in functiune conducta noua	A7.1.2	4350,83
Spalare statii pompare ape uzate	A7.3	23474,88
Avarii provocate de terti	A7.4	12571,55
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	28,77
Program comun ISU – ANB privind verificarea hidrantilor	propus	**1674,43**
TOTAL		**931750,43**

Dupa verificarea documentelor justificative si dupa clarificarile obtinute de reprezentantul AMRSP cu privire la „volumele tehnologice", au fost analizate si aprobate urmatoarele tipuri de Excluderi Admisibile, a caror valoare este **931750,43m³**, respectiv:

-	*EA cod A7.1.1 (Spalari apeducte, Spalari rezervoare)*
-	*EA cod 7.1.2 (Spalari capete terminus, Umplere autocuratitoare, Inlocuiri vane si hidranti, Inlocuire planificata tronson, Inlocuire bransament, Punere in functiune conducta noua, Volum autospeciale ISU)*
-	*EA cod 7.3 (Spalare statii de pompare ape uzate)*
-	*EA cod 7.4 (Avarii provocate de terti)*
-	*EA cod 7.6 (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 – S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. privind verificarea hidrantilor*" a fost justificata corespunzator, dupa analizarea tuturor informatiilor si acest tip de Excludere Admisibila a fost aprobat.

Evaluare AMRSP

(a) Evaluarea AMRSP a tinut cont de urmatoarele:

-	*Raportul Comisiei de Experti din noiembrie 2005*
-	*Actul Aditional la Contractul de Concesiune aprobat prin HCGMB nr. 147/2006*
-	*Actul Aditional nr. 6 la Contractul de Concesiune aprobat prin HCGMB nr. 358/2009*
-	*Actul Aditional nr. 10 la Contractul de Concesiune aprobat prin HCGMB nr. 245/2013*
-	*Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 29/2010 privind aprobarea tipurilor de Excluderi Admisibile pentru*

	Nivelul de Serviciu A7 – Volumul apei facturate ca procentaj din volumul apei produse – si a metodologiei de calcul a consumurilor tehnologice de apa potabila
-	*Deciziile Consiliului Executiv AMRSP nr. 1/2011 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Initiale a Nivelului de Serviciu A7, precum si nr. 2/2015 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})	**178.167.636 m³**
volumul de apa potabila furnizat facturat ($V_{furnizat\ facturat}$)	**129.168.430 m³**
volumul de apa potabila furnizat nefacturat ($V_{furnizat\ nefacturat}$))	**513.221 m³**
volum total EA propus spre aprobare de AMRSP	**931.750,43m³**

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

$$\text{NS A7} = \frac{129768430 + 513221}{178167636 - 931750} x100\% = 73{,}17\% > 58\%(SO)$$

Nivel de Serviciu realizat in perioada de Evaluare	**73,17%**
Nivelul Standard Obiectiv (conform Contract Concesiune)	**58%**

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 A7 a fost certificata de AMRSP prin **Decizia Consiliului Executiv nr.13/08.02.2016**.

B. Evaluarea informatiilor aferente Nivelului de Serviciu A7 - continute in Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pe anul 2014

Avand in vedere prevederile Clauzei 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*", AMRSP a analizat, verificat si evaluat informatiile aferente Nivelului de Serviciu A7 (*baza de date si tabelul rezumativ*), continute in **Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pe anul 2014** (*nr.15104159/12.06.2015).*

Pentru Nivelul de Serviciu A7 – Randamentul sistemului de alimentare cu apa, in conformitate cu prevederile art.17 din Actul Aditional nr. 10/2013 la Contractul de Concesiune, perioada celor 12 luni pentru care sunt monitorizate informatiile necesare Raportului Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. se suprapune cu perioada de evaluare a Continuarii 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. 2/09.02.2015.

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

Informatiile din cadrul Raportului Anual (*nr.15104159/12.06.2015*), au fost urmatoarele:

Volum total produs	**184.040.007 m³**
Volum total facturat	**127.544.797 m³**
Volum total Excluderi Admisibile	**1.055.965 m³**
Standard Obiectiv	**58%**
Nivel de Serviciu realizat	**69,84%**

De asemenea, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a transmis un tabel centralizator al bazei de date cu informatii pentru fiecare luna 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 AMRSP

In urma verificarilor s-au constatat urmatoarele:

-	*informatiile transmise in cadrul Raportului respecta formatul inregistrarilor de baza si a tabelului rezumativ in conformitate cu prevederile Deciziei Consiliului Executiv al AMRSP nr. 29/2010*
-	*volumele de apa potabila produsa au fost evidentiate separat pentru fiecare sursa de producere a apei potabile*
-	*volumele pompate de statiile de pompare, precum si o serie de documente referitoare la Excluderile Admisibile (Volumele de apa potabila utilizate la spalarea rezervoarelor, a apeductelor, volumele utilizate de ISU, volumele pentru spalarea capetelor terminus, sau dupa inlocuirile planificate a tronsoanelor, a vanelor si hidrantilor, dar si pentru celelalte propuneri de EA) au fost prezentate suficient de clar pentru o evaluare corecta*

Excluderi Admisibile

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

In conformitate cu Decizia Consiliului Executiv AMRSP nr.29/2010 privind aprobarea tipurilor de Excluderi Admisibile, ce a avut la baza *Raportul Comisiei de Experti din Septembrie 2010 referitor la incadrarea, conform Bunei Practici Industriale a Consumurilor Tehnologice in categoria Excluderilor Admisibile*, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a solicitat in cadrul Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii aprobarea unui numar de 13 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 autocuratitoare	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	62,97
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, 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.

De asemenea si propunerea de EA cod A7.6 a fost aprobata, constatandu-se ca a fost justificata corespunzator**.**

Evaluare AMRSP

Intrucat, prin Actul Aditional nr.10 la Contractul de Concesiune, formula initiala de calcul a NS A7 a suferit modificari, respectiv "*Volumul facturat*" este prezentat ca o suma dintre „*Volumul furnizat nefacturat*" si „*Vfurnizat facturat*", evaluarea este urmatoarea:

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

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

$$\text{NS A7} = \frac{127544797 + 258078}{184040007 - 1055965} x100\% = 69{,}84\% > 58\%(SO)$$

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

In cadrul perioadei 31.05.2015 - 31.05.2016, AMRSP a urmarit aplicarea si respectarea de catre SC Apa Nova Bucuresti SA 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*", aprobata prin **Decizia Consiliului Executiv AMRSP nr. 10/2014**.

Stabilirea volumelor de apa furnizata si nefacturata, in conformitate cu prevederile Actului Aditional nr.10/2013 la Contractul de Concesiune s-a facut pentru trei categorii de consumatori dupa cum urmeaza:

Volumele consumate de ISU-Bucuresti din reteaua de hidranti publici, pentru combaterea incendiilor
Aceste volume au fost utilizate de catre ISU-Bucuresti direct din hidrantii publici cat si prin umplerea autocisternelor.
Volumele furnizate si pierdute pe reteaua interioară a utilizatorilor urmare aparitiei unor avarii, care vor face obiectul reducerii facturilor
Aceste volume ce au fost furnizate clientilor si care au fost inregistrate pe contoarele de bransament nu au fost folosite in totalitate datorita existentei unei avarii pe instalatia interioara. Reducerile se acorda dupa analize si verificari ce urmaresc stabilirea cauzei, eliminarea avariei, posibilitatile financiare reduse ale clientului. - in anul **2014,** SC Apa Nova Bucuresti SA a propus spre aprobare **2** cazuri. AMRSP a aprobat includerea volumelor furnizate si nefacturate in categoria Excluderilor Admisibile prin Decizia Consiliului Executiv nr.3/09.02.2015 - in perioada **31.05.2015-31.05.2016,** SC Apa Nova Bucuresti SA a transmis spre analiza un singur caz. Pentru acesta, SC Apa Nova Bucuresti SA a transmis documentele care au facut obiectul reducerii volumului (consumul mare facturat, identificarea si declararea remedierii avariei, analiza documentelor prin care se poate dovedi posibilitatea financiara redusa a clientului, propunerea de reducere a volumului de apa), urmand ca aprobarea sa fie facuta odata cu Evaluarea Continuarii Conformitatii.
Volumele furnizate consumatorilor care locuiesc în condominii si care refuză, sau din motive obiective nu pot sa incheie contracte de furnizare cu S.C. Apa Nova Bucuresti S.A.
Aceste volume de apa sunt furnizate consumatorilor din condominii pentru care exista probleme contractuale (chiar si lipsa contractelor de furnizare). Aceste condominii au fost deconectate de la reteaua publica de distributie a apei potabile, din cauza datoriilor foarte mari, insa s-au reconectat prin conexiuni clandestine (ilegale). Accesul S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. la conexiuni este practic imposibil, acestea fiind in unele cazuri acoperite cu cantitati mari de deseuri si, in cele mai multe cazuri, locatarii opun rezistență agresivă la accesul echipelor S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. în zona publică limitrofa imobilelor : - in anul **2014** SC Apa Nova Bucuresti SA a transmis o lista de 14 blocuri cu propunerea de includerea in aceasta categorie, amplasate in zone din sectorul 5. Aprobarea includerii in categoria Excluderilor Admisibile s-a facut prin Decizia Consiliului Executiv nr.3/09.02.2015 - in anul **2015** lista blocurilor identificate de SC Apa Nova Bucuresti SA si propuse pentru aceasta categorie de volume a fost suplimentata cu inca 7 locatii (rezultand un total de 21 blocuri), toate amplasate in sectorul 5. Aprobarea includerii in categoria Excluderilor Admisibile s-a facut prin Decizia Consiliului Executiv nr.13/08.02.2016 - in anul 2016 SC Apa Nova Bucuresti SA a suplimentat lista blocurilor incadrate in aceasta categorie cu un numar de 4 blocuri concomitent cu eliminarea din acasta lista a unui bloc, rezultand un numar total de 24 blocuri. Pentru cele 4 blocuri incluse au fost prezentate documente justificative si scheme de alimentare cu apa din care rezulta modalitatea de determinare a volumelor consumate. Aprobarea volumelor furnizate si nefacturate pentru cele 24 blocuri urmeaza sa fie facuta concomitent cu Evaluarea Continuarii Conformitatii. *La solicitarea AMRSP privind gestionarea corecta a consumurilor de apa, in vederea controlului si diminuării volumelor consumate si nefacturate la imobilele/condominiile conectate ilegal la reteaua de apă potabilă cuprinse in evaluarea Nivelului de Serviciu A7, SC Apa Nova Bucuresti SA a desfasurat o serie de actiuni comerciale si de natura tehnica, care sunt prezentate in continuare:* ***Actiuni comerciale*** *SC Apa Nova Bucuresti SA a intervenit asupra consumatorilor din imobilele/condominiile cu problemele enumerate mai sus in vederea reglementarii situatiei comerciale - contractuale si financiare a acestora. Imobilele/condominiile care au facut obiectul acestor actiuni figureaza in evidentele SC Apa Nova Bucuresti SA cu o relatie comerciala defectuoasa care implică mari restante financiare, dosare de judecata, dosare transmise spre executare.* *SC Apa Nova Bucuresti SA a desfasurat campanii de contactare si informare a consumatorilor, utilizand diverse cai si*

materiale de comunicare si informare (pliante, brosuri, notificări, invitatii recontractare, fise ancheta, vizite în teren, lipiri afise cu atentionare pentru intarziere la plata, corespondentă telefonica, pagina WEB etc.). Actiunile au continuat si ulterior incadrării imobilelor in cadrul monitorizării conform Deciziei AMRSP nr. 10/2014.

Actiuni tehnice

Actiunile tehnice au vizat evaluarea, modernizarea, redefinirea si monitorizarea atat a retelelor si a componentelor acestora cat si o masurare/evaluare cat mai precisa a volumelor de apa potabila vehiculate in zonele imobilelor/condominiilor in cauză.

Dupa evaluarea retelelor care alimenteaza condominiile cu probleme contractuale, au fost identificate urmatoarele:

-	*Avarii vizibile si avarii ascunse*
-	*Existența unor bransamente clandestine de tip "stut",*
-	*Camine inundate, umplute cu deseuri menejere, sau asfaltate*
-	*Retele interioare cu pierderi de apa*
-	*Echipamente de masura distruse sau lipsa acestora*
-	*Lipsa capacelor de camin*

In baza constatarilor facute s-au realizat urmatoarele:

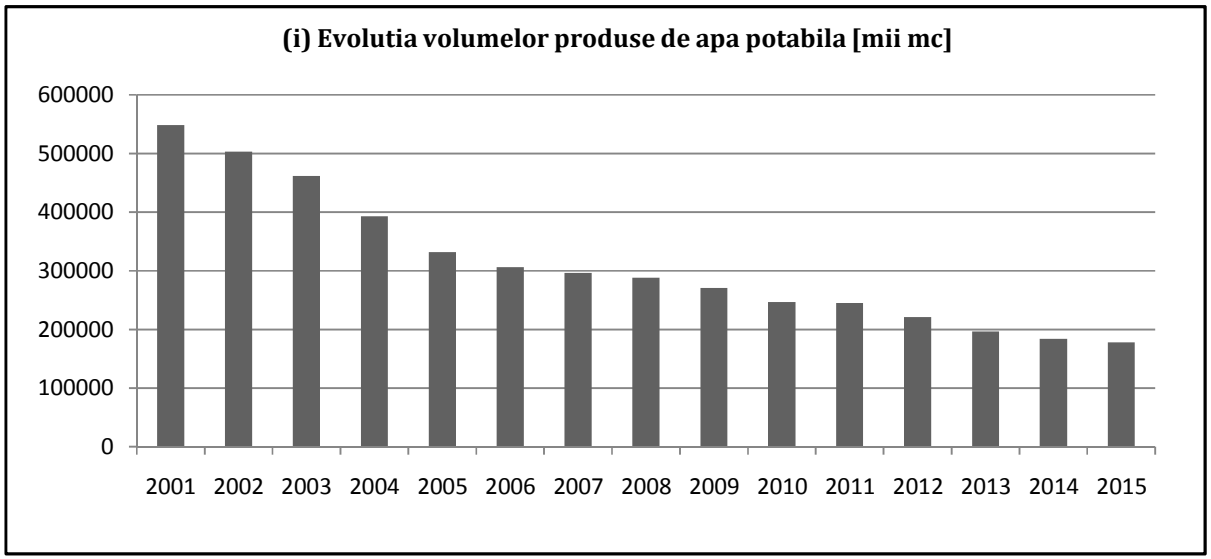
-	*Redefinirea retelelor de transport din zona vizata și crearea a 5 districte (districtul reprezintă o subdiviziune a retelei de distributie apa potabila, sistematizata după criterii tehnice si comerciale in vederea evaluarii eficientei acesteia): District AMURGULUI, District IACOB ANDREI, District LIVEZILOR, District TUNSU PETRE și District ZĂBRĂUTULUI. Crearea districtelor enumerate s-a realizat treptat pentru a nu perturba parametrii de calitate apei prin apariția unor tronsoane cu viteza scăzuta de vehiculare a apei si/sau aparitia unor disfunctionalităti in retea – avarii, lipsa presiune si debit*
-	*Inlocuire, repozitionare, montare noi armaturi pentru a delimita zona sectorizata*

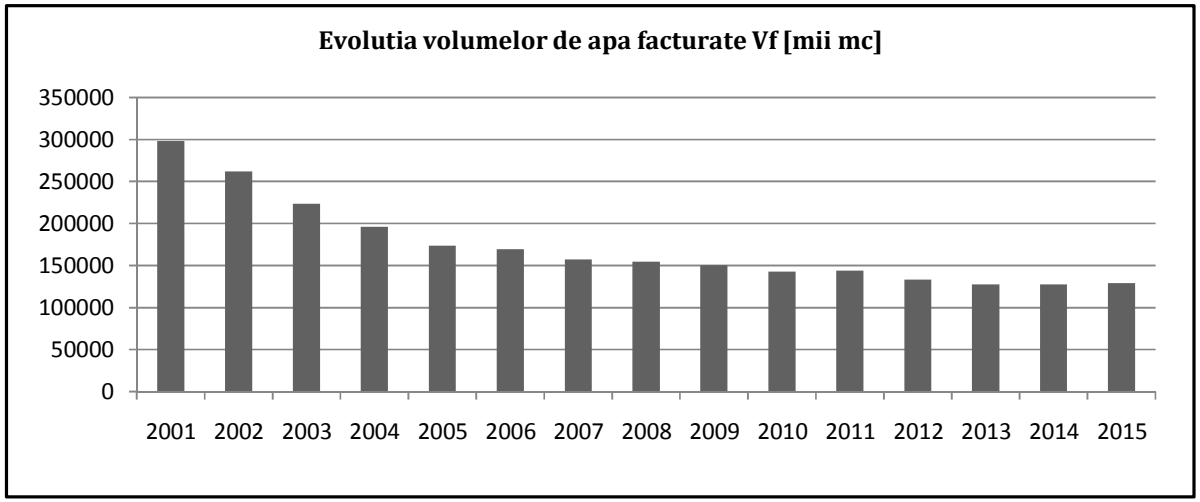
AMRSP a solicitat si obtinut documente justificative, scheme de alimentare a condominiilor in care sunt evidentiate acolo unde a fost posibil contorul de bransament dar si "contorul de district", precum si informatii suplimentare care justifica actiunile SC Apa Nova Bucuresti SA pentru intrarea in legalitate a acestor condominii pentru diminuarea pierderilor de apa.

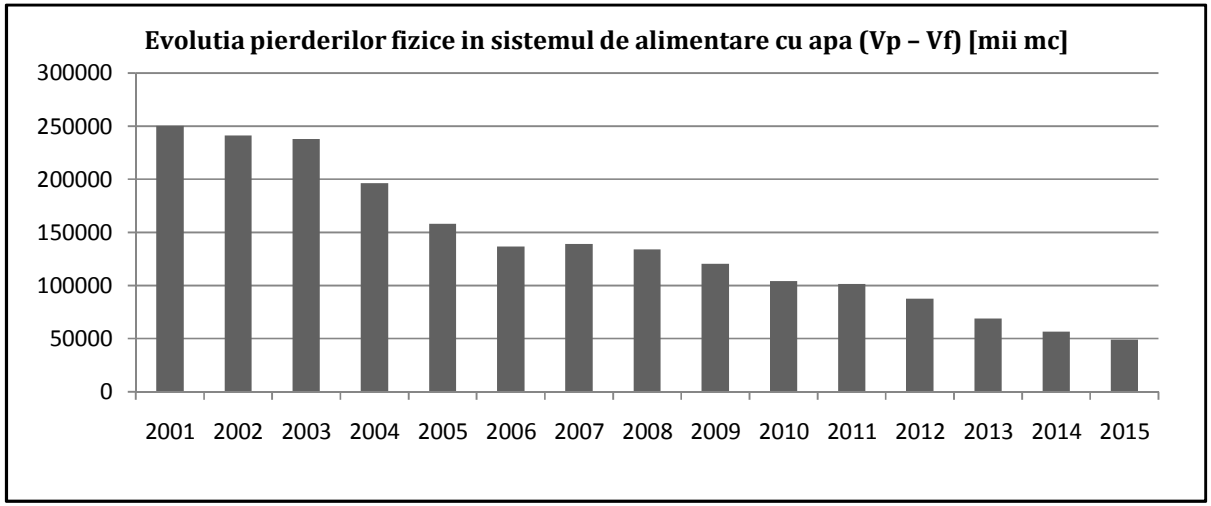
AMRSP

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 [%]	Δp = Vp – Vf [mii. mc]
2001	548.246	297.995	54,35	250.250
2002	502.963	261.800	52,05	241.160
2003	461.600	223.700	48,46	237.900
2004	392.611	196.289	50	196.320
2005	331.577	173.441	52,31	158.136
2006	306.286	169.457	55,33	136.838
2007	296.605	157.365	53,03	139.240
2008	288.416	154.533	53,62	133.883
2009	270.817	150.288	55,47	120.529
2010	246.839	142.823	57,86	104.016
2011	245.265	143.787	58,46	101.478
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
2015	178.168	129.545	73,17	48.999




Evolutia volumelor de apa facturate Vf [mii mc]
350000
300000
250000
200000
150000
100000
50000
0
2001 2002 2003 2004 2005 2006 2007 2008 2009 2010 2011 2012 2013 2014 2015


Evolutia pierderilor fizice in sistemul de alimentare cu apa (Vp – Vf) [mii mc]
300000
250000
200000
150000
100000
50000
0
2001 2002 2003 2004 2005 2006 2007 2008 2009 2010 2011 2012 2013 2014 2015

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 apei potabile facturata clientilor, pe baza citirii contoarelor si valoarea totala a apei facturate.
Formula de calcul	raportul dintre suma valorilor apei potabile pentru toate facturile emise pe baza citirii contoarelor si suma valorilor apei potabile le toate facturile emise de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru toate bransamentele, contorizate si necontorizate, din sistemul de alimentare cu apa al municipiului Bucuresti. $$\text{NS A8} = \frac{\text{Facturi emise pe baza contoarelor}}{\text{Totalul facturilor emise - Excluderi Admisibile}} X100$$ Valoarea rezultata se compara cu Standard Obiectiv. Daca este mai mare sau egala, se acorda conformitatea, iar in caz contrar se respinge, caz in care procedura se reia dupa o perioada de remediere de 3 luni.
Termen limita de conformitate	sfarsitul anului 5 de concesiune respectiv 16.11.2005, 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 28.07.2005 si pana la data de 27.09.2005. Conform Contractului de Concesiune (art.1.2 Anexa III – Caietul de Sarcini) datele pe baza carora se va face evaluarea conformitatii vor fi cele obtinute in timpul unei perioade de evaluare continue, avand durata de 2 luni (Perioada de Evaluare Initiala). O astfel de perioada se incheie cu 50 de zile inainte de TLC, sau de Data Anterioara de Conformitate. Pe baza datelor inregistrate, Concesionarul va trebui sa prezinte Autoritatii de Reglementare Tehnica cu cel putin 40 de zile inainte de TLC raportul de Evaluare Initiala. Autoritatea are la dispozitie 20 de zile pentru a emite o scrisoare de Certificare a Conformitatii sau de respingere a acesteia. - <u>Continuarea Conformitatii</u> se face, pe toata durata concesiunii, la intervale de 12 luni numai daca s-a realizat conformitatea initiala. Datele folosite pentru evaluarea continuarii conformitatii vor fi cele obtinute in perioada de 12 luni imediat urmatoare ultimei zile a perioadei de evaluare. Predarea raportului de catre Concesionar si emiterea scrisorii de catre Autoritate se fac respectand aceleasi perioade ca la Evaluarea Initiala. In conformitate cu clauza 18, din Actul Aditional nr.10 la Contractul de Concesiune, aprobat prin HCGMB 245/2013, *„Partile convin ca atat Concesionarul cat si Autoritatea de Reglementare Tehnica sa aiba la dispozitie perioade identice, de cate 20 de zile, pentru realizarea rapoartelor si concluziilor solicitate, astfel:* ***18.1**. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.2 Evaluarea Initiala a Conformitatii, „Concesionarul va prezenta Autoritatii de Reglementare Tehnica un „Raport Initial de Conformitate" cu cel putin 30 de zile inainte de Termenul Limita de Conformitate sau de Data Anterioara de Conformitate, adica in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare initiala."* ***18.2**. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.3 Evaluarea Continuarii Conformitatii, „La sfarsitul fiecarei perioade de evaluare, Concesionarul va prezenta un „Raport de Continuare a Conformitatii" Autoritatii de Reglementare Tehnica, in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare, iar Autoritatea de Reglementare Tehnica va stabili conformitatea sau ne-conformitatea in termen de 20 de zile de la prezentarea raportului*"
Masurare	**Concesionarul** inregistreaza si intocmeste rapoarte cu inregistrari ale facturilor emise cu detalii privind valoarea facturii si codul de client.
Monitorizare	**Concesionarul** inregistreaza facturile, corespunzatoare consumului de apa potabila, emise clientilor de catre Concesionar. Datele sunt stocate intr-o baza de date iar sistemul de facturare trebuie sa poata permite ca valoarea totala a facturilor emise pe baza citirii contoarelor si valoarea totala a facturilor sa fie rapid identificabile. **Autoritatea de Reglementare Tehnica** analizeaza rapoartele Concesionarului

AMRSP

	impreuna cu baza de date si verifica in principal „registrul" existent la Concesionar cu inregistrarile de baza, care trebuie sa cuprinda datele privind valoarea facturilor emise pe baza citirii contoarelor si a valorii facturilor emise clientilor, pentru contravaloarea serviciului de alimentare cu apa potabila. Verifica de asemenea informatiile din tabele rezumative, efectuand apoi evaluarea NS A8.
Excluderi Admisibile	Contractul de Concesiune nu prevede nici un fel de incident sau eveniment care ar putea fi incadrat drept Excludere Admisibila.
Nivel Standard Obiectiv (NSO)	**99 %** din valoarea facturilor emise clientilor vor avea la baza datele citirii contoarelor. Valoarea se compara cu fiecare valoare rezultata din perioada de evaluare.

(b) Modificari ale prevederilor initiale ale Contractului de Concesiune

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

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

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

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

- HCGMB nr. 358/2009 prin care a fost aprobat Actul Aditional nr.6 la Contractul de Concesiune. Conform Cap.V „Modificarea Partii a III-a – Nivelele Serviciilor a Caietului de Sarcini a Concesiunii, denumirea initiala a Nivelului de Serviciu A8 se inlocuieste cu „**Facturi emise pe baza citirii contoarelor individuale sau comune mai multor clienti, ca procent din totalul facturilor**".

II. MONITORIZAREA SI EVALUAREA NIVELULUI DE SERVICIU A8

(1) Nivel Standard de Baza:

Nivel Standard de Baza (NSB) respins	Prin Decizia nr. 32/28.11.2002, Consiliul Executiv al ARBAC**:** **-** a respins valoarea propusa de ANB S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru Standardul de Baza (95,75 %) – motivand necomunicarea de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., 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 – 2015)

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 S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., 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 S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. (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 S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in categoria Excluderilor Admisibile, considerand ca aceasta procedura nu este corespuzatoare prevederilor legale in vigoare.

2006	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 6/14.02.2006** privind aplicarea prevederilor clauzei 28.9.3 din Contractul de Concesiune a serviciilor publice de alimentare cu apa si de canalizare din Municipiul Bucuresti, pentru nerespectarea de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., in mod semnificativ, a prevederilor clauzei 28.9.2 din Contract, constatata prin lipsa prezentarii de catre Concesionar a celui de al doilea Raport Initial de Conformitate al Nivelului de Serviciu A8 – Facturi emise pe baza contoarelor ca procent din totalul facturilor
2006	**HCGMB nr. 69/2006** a aprobat strategia Primariei Municipiului Bucuresti de punere in conformitate cu Buna Practica Industriala si cu prevederile legislatiei specifice a retelelor de alimentare cu apa in avalul a 126 de statii de hidrofor (Retele telescopice) HCGMB nr. 69/2006 prevede la art.7 faptul ca *„Pana la finalizarea lucrarilor de punere in conformitate, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. nu va putea fi penalizata pentru neindeplinirea Nivelelor de Servicii C1, A5, A7, A8 pentru neconformitati in legatura cu Retelele Telescopice acestea fiind considerate Excluderi Admise".*
2006	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 26/26.10.2006** privind aprobarea Scrisorii de Respingere a Conformitatii Initiale a Nivelului de Serviciu A8 – Facturi emise pe baza contoarelor ca procent din totalul facturilor In urma analizei informatiilor transmise de ANB S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. 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 S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. (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 S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. 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 S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. 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 S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. 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 S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. referitor la modalitatea de evaluare a NS A8, procentul de conformitate a Nivelului de Serviciu A8 evaluat de ARBAC a fost de 99,74% , fiind peste prevederea contractuala de 99%.
2009	**HCGMB nr. 55/2009** a aprobat masurile de punere in conformitate cu prevederile legislatiei serviciului de alimentare cu apa si de canalizare a bransamentelor care alimenteaza mai multi utilizatori, realizate inainte de data incheierii Contractului de Concesiune cu privire la furnizarea de servicii de alimentare cu apa si canalizare pentru Municipiul Bucuresti. Articolul 5 al Hotararii prevede ca *„pana la finalizarea lucrarilor de punere in conformitate a bransamentelor comune echipate cu contoare comune, vor fi considerate „Excluderi Admise", neconformitati in legatura cu retelele telescopice si bransamente comune."*
2009	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 10 / 23.10.2009** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu A8 – Facturi emise pe baza contoarelor ca procent din totalul facturilor

AMRSP

	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 S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. referitor la modalitatea de evaluare a NS A8 (prevederile referitoare la contoarele comune si specificatiile referitoare la frecventa citirii contoarelor la utilizatorii casnici procentul de conformitate a Nivelului de Serviciu A8 evaluat de ARBAC a fost de 99,63%, fiind peste valoarea prevazuta de Contractul de Concesiune de 99%.
2009	**HCGMB nr. 358/3.11.2009** a aprobat Actul Aditional nr. 6 la Contractul de Concesiune. Actul Aditional nr. 6 a fost semnat de Partile Contractului de Concesiune la data de 14.12.2009. Conform Cap. V „Modificarea Partii a III a „Nivelele Serviciilor" a Caietului de Sarcini al Concesiunii, **art. 2** *„denumirea Nivelului de Serviciu „Facturi emise pe baza contoarelor ca procent din totalul facturilor" se inlocuieste cu „Facturi emise pe baza citirii contoarelor de bransament individuale sau comune mai multor clienti, ca procent din totalul facturilor"*
2010	**Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 17 / 26.10.2010** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu A8 – Facturi emise pe baza citirii contoarelor de bransament individuale sau comune mai multor clienti, ca procent din totalul facturilor Tinand cont de: - prevederile art. 7 din HCGMB nr. 69/2006 - prevederile art. 5 din HCGMB nr. 55 / 2009 - Decizia Expertului Tehnic, din 12.10.2008, privind solutionarea disputei dintre ARBAC si S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. 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 S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. 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 S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. 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 S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. 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 S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. referitor la modalitatea de evaluare a NS A8 referitor la contoarele comune)
2015	**Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 23/04.11.2015** privind aprobarea Scrisorii de

AMRSP

	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 **99,53**%, 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 S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. referitor la modalitatea de evaluare a NS A8 referitor la contoarele comune)

(3) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu A8 (31.05.2015 - 31.05.2016)

Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu A8 in perioada 31.05.2015 - 31.05.2016 de catre AMRSP a constat in:

- verificarea si evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii (*nr.15179950/15.10.2015*) pentru perioada **28.09.2014-27.09.2015**, in vederea Certificarii Continuarii Conformitatii
- verificarea si evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual (*nr.15104159/12.06.2015*) pentru perioada **01.01.2014 ÷ 31.12.2014.**

Pentru cele doua perioade (**28.09.2014-27.09.2015** si **01.01.2014 ÷ 31.12.2014**), a fost verificata corespondenta incadrarii informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in prevederile reglementarilor emise de Autoritatea de Reglementare Tehnica a Concesiunii. De asemenea s-a tinut seama si 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.

Informatiile continute in baza de date si in tabelul rezumativ au permis o evaluare obiectiva a Nivelului de Serviciu A8.

A. Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A8 pentru perioada 28.09.2014 ÷ 27.09.2015

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. 15179950/15.10.2015) sunt urmatoarele:

Valoarea totala a facturilor emise	**578.246.024,24 lei**
Valoarea facturilor emise pe baza citirii contoarelor	**574.556.349,20 lei**
Valoarea facturilor propuse de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. drept Excluderi Admisibile	**959.768,90 lei**
Nivel de Serviciu propus de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru perioada de evaluare	**99,53%**
Nivelul Standard Obiectiv (conform Contractului de Concesiune)	**99%**

Verificari AMRSP

In urma verificarilor efectuate s-au constatat urmatoarele:

(i) S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a evidentiat separat in baza de date 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*" 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 s-au aprobat cele 955 facturi emise a caror valoare insumeaza **959.768,90 lei.**

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

Evaluare AMRSP

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

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

$$NSA8 = \frac{574.556.349,20}{578.246.024,24 - 959.768,90} x100 = 99,53\%$$

Nivel de Serviciu realizat in perioada de Evaluare	**99,53%**
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.23/04.11.2015**.

B. Evaluarea informatiilor aferente Nivelului de Serviciu A8 - continute in Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pe anul 2014

Avand in vedere prevederile Clauzei 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*", AMRSP a analizat, verificat si evaluat informatiile aferente Nivelului de Serviciu A8 (*baza de date si tabelul rezumativ*), continute in **Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pe anul 2014** (*nr.15104159/12.06.2015).*

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. 15104159/12.06.2015) sunt urmatoarele:

Valoarea totala a facturilor emise	**560.372.940,63 lei**
Valoarea facturilor emise pe baza citirii contoarelor	**557.170.533,78 lei**
Valoarea facturilor propuse de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. drept Excluderi Admisibile	**1.003.450,28 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 AMRSP

In urma verificarilor efectuate s-au constatat urmatoarele:

(i) S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a evidentiat separat valorile facturilor emise pe baza inregistrarilor unui contor pentru mai multi utilizatori.

(ii) Facturile emise pe baza „*bransamentelor comune*" din baza de date, raman inca la categoria Excluderilor Admisibile respectand astfel prevederile HCGMB nr.55/2009.

Excluderi Admisibile

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. in valoare este de **1.003.450,28 lei**

Facturile emise pentru „bransamente comune"**,** respecta art.2.(b) si art.5 din Hotararea CGMB nr.55/2009 si pot fi incadrate in categoria Excluderilor Admisibile.

Evaluare AMRSP

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

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

$$NSA8 = \frac{557170533,78}{560372940,63 - 1003450,28} x100 = 99,61\%$$

Nivel de Serviciu realizat in perioada de Evaluare	**99,61%**
Nivelul Standard Obiectiv (conform Contractului de Concesiune)	**99%**

si arata faptul ca si pentru alta perioada de 12 luni respectiv 01.01.2014 – 31.12.2014, 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 aderarii Romaniei la Uniunea Europeana, au rezultat o serie de angajamente care implica investitii considerabile in sectorul de apa si apa uzata, in decursul unor perioade de timp relativ scurte. In conformitate cu Tratatul de Aderare, Romania a obtinut perioade de tranzitie pentru conformarea cu acquis-ul comunitar pentru colectarea, descarcarea si epurarea apelor uzate – pana in 2015.

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

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

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

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

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

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

4 – consultanta, management , supraveghere lucrari.

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

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

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

NIVEL DE SERVICIU	**CALITATEA APEI EFLUENTULUI (la evacuarea din statia de epurare ape uzate)**
STANDARD(E) OBJECTIV	***TERMEN LIMITA PENTRU CONFORMITATE***
Epurare completa Realizarea Standardului Uniunii Europene conform descrierii din pagina urmatoare	5 ani dupa alocarea de catre Uniunea Europeana a unei subventii totale de capital sau a unor granturi pentru proiect iar aceste granturi reprezinta cel putin 75% din cheltuielile de investitii necesare atingerii standardului. Standardul este conditionat de indeplinirea prevederilor clauzei [20.2] din Contractul de Concesiune.

AMRSP

	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 (20^0C)	Concentratia maxima la deversare de 25 mg O_2/l fara nitrificare
b) CCO (metoda cu dicromat de potasiu)	Concentratia maxima la deversare de 125 mg O_2/l
c) Total solide in suspensie	Concentratia maxima la deversare de 35 mg/l
d) Fosfor total	Concentratia maxima la deversare de 1 mg P/l
e) Azot total	Concentratia maxima la deversare de 10 mg N/l
In mod suplimentar, Standardul European are prevederi pentru <u>reducerile procentuale minime</u> care trebuie realizate la statiile de epurare. Acestea nu corespund acestui Nivel de Serviciu si prin urmare nu vor face parte din acest Nivel de Serviciu.	
MASURAT PRIN: <u>Prelevare curenta de probe pentru Epurarea Completa</u> Probe mixte se vor preleva de pe un amplasament adecvat in punctele de intrare si descarcare ale statiei de epurare pentru a se putea face comparatii. Va fi utilizat urmatorul regim, cel putin timp de o saptamana, o data la 4 saptamani: **i.** Probe mixte la 24 ore folosind un instrument de recoltare care poate asigura refrigerarea (pentru pastrarea probelor pe vreme calda); **ii.** O proba de 500 ml la fiecare 3 ore; **iii.** Cele 8 probe mixte pe perioada de 24 ore; **iv.** Proba mixta trimisa la analiza de laborator in aceeasi zi lucratoare.	

NIVEL DE SERVICIU **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.

AMRSP

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

EXCLUDERI PERMISE

Acestea sunt nereusite rezultand din urmatoarele incidente:

- Un incident de poluare industriala care determina ca statia de epurare a apelor uzate sa nu fie capabila sa lucreze eficient. Concesionarul va explica Autoritatii de Reglementare Tehnica de ce considera ca nereusita s-a datorat acelui incident, cu conditia ca Autoritatea de Reglementare Tehnica sa considere intotdeauna valid un incident provocat de descarcari industriale care NU sunt conforme cu normele romanesti referitoare la descarcari industriale in sistemul de canalizare (NTPA002)
- Un accident/avarie structural(a) la Caseta constituind un eveniment de forta majora, astfel incit sa influenteze cantitatea si calitatea apei uzate dincolo de nivelul de tratabilitate
- O nerespectare in asigurarea energiei din sursa majora externa a statiei de tratare;
- Ploi cu o abundenta exceptionala, dupa cum urmeaza:
- Orice debite de apa in instalatii ce depasesc 6 x Debitul de Vreme Uscata (DVU) pot fi deversate in emisar cu conditia trecerii printr-un gratar de 6 mm.

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

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

IN CAZ DE NECONFORMITATE

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

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

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

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

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

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

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

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

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

AMRSP

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

(iv) Procedura de preluare de catre Municipalitate a proiectului SEAU Glina Faza I s-a incheiat la data de 30.06.2011 si a fost certificata prin Certificatul de Preluare. **Actul Aditional nr. 9 / 11.07.2011 la Contractul de Concesiune** (**aprobat prin HCGMB nr. 123 / 30.06.2011**) precizeaza conditiile de predare, functionarea si Nivelul de Serviciu pentru SEAU Glina Faza I.
De asemenea, prin **Actul Aditional nr. 9 / 11.07.2011** Partile Contractului de Concesiune au convenit asupra urmatoarelor modificari/completari ale prevederilor Contractului de Concesiune - Partea a III-a Nivelele Serviciilor a Caietului de Sarcini cu privire la Nivelul de Serviciu "Calitatea apei efluentului" din cadrul Nivelelor de Serviciu pentru Canalizare:
- Tabelul de la pagina 1 a Nivelului de Serviciu se modifică şi va avea următorul conţinut:

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

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

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

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

-	Tinând seama de prevederile Directivei 91/271/CEE, ultimul paragraf se modifică şi va avea conţinutul următor: *"Standardele privind azotul vor fi suspendate atunci cand temperatura efluentului scade sub 12^oC"*
-	După ultimul paragraf, astfel cum a fost modificat conform clauzei de mai sus, se adaugă următoarele: *- "Neconformităţile SEAU Glina Faza 1 menţionate în anexele la Certificatele de Preluare şi/sau în Procesele verbale de Recepţie, precum şi neconformităţile notificate Constructorului în Perioada de Garanţie, până la remedierea acestora* *- Condiţiile de funcţionare a Casetei, până la finalizarea Măsurilor Urgente (Deblocarea si Decolmatarea*

AMRSP

	Casetei) conform prevederilor Actului Adițional 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 Adițional 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 functionarii SEAU Glina Faza I, Municipalitatea si S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. au semnat, la data de 11.07.2011, Protocolul si Procesul verbal de predare primire. Incepand cu data de 11.07.2011, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a devenit operatorul SEAU Glina Faza I.
In baza clauzei 5.2 (ii), punctul 4 din Contractul de Concesiune – Caietul de Sarcini, Partea a IV a Tariful, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a solicitat punerea in aplicare a punctului 3.10 din clauza „Operarea si intretinerea SEAU Glina Faza I" – introdusa in Contractul de Concesiune prin Actul Aditional din 11.07.2011 in scopul de a fi compensata pentru costurile in legatura cu SEAU Glina Faza I, prin intermediul ExTA.

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

Dificultati intampinate in exploatarea SEAU Glina
SEAU Glina Faza I a fost preluata in operare de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. la data de 11 iulie 2011, la solicitarea Primariei Municipiului Bucuresti, desi au fost constatate o serie de probleme generatoare de disfunctionalitati in operare, consemnate in documentele statiei.
Majoritatea problemelor semnalate nu au fost acceptate ca fiind sub incidenta garantiilor de executie, astfel incat functionarea in bune conditii a statiei a presupus rezolvarea lor de catre Operator.
In continuare sunt mentionate cateva din constatarile evidentiate dupa preluare, rezultand necesitatea actiunilor de remediere pe intreg fluxul de epurare si anume:

-	*Absenta unei capcane de pietris amonte de statia de pompare*
-	*Uzuri premature ale subansamblelor gratarelor*
-	*Capacitate subdimensionata a statiei de pompare apa uzata*
-	*Rotoarele si corpurile statorice ale pompelor realizate din materiale cu rezistenta scazuta la abraziune*
-	*Instalare si functionare defectuoasa a clapetilor antiretur*
-	*Lipsa unei rezerve calde pentru statia de pompare apa uzata*
-	*Imposibilitatea izolarii hidraulice a grupurilor de pompare apa uzata*
-	*Capacitate subdimensionata a sistemului de extractie/spalare nisip*
-	*Lipsa separatoarelor de grasimi in zona deznisipatoarelor*
-	*Lipsa mijloacelor antipoluare in fluxul de epurare al statiei*
-	*Dificultati in evacuarea namolului si colectarea grasimilor in decantoarele primare*
-	*Deficiente in hidraulica amestecului apa/namol recirculat in camerele de amestec si distributie ale treptei biologice*
-	*Deficiente importante in functionarea sistemului de dispersie a aerului in bazinele biologice*
-	*Lipsa echipamentelor pentru masurarea debitului de intrare in treapta biologica*
-	*Dezechilibre hidraulice cauzate de neplaneitatea deversorilor decantoarelor secundare*
-	*Bazinele de Apa Pluviala, nefinalizate complet si netestate de catre Constructor*
-	*Dimensionare improprie a sistemului de mixare a namolului in bazinele tampon*
-	*Deficiente in sistemul de transport al polimerului pudra*
-	*Lipsa unei solutii de evacuare a namolului din statie (namolul rezultat din perioada de teste fiind depozitat in cele 4 Bazine de Apa Pluviala si in depozitul temporar de namol deshidratat)*
-	*Cazanele tip SR-2000 instalate nu aveau Certificate de Conformitate CE valabile, aceste cazane purtand ilegal sigla HOVAL. Aceste cazane au fost instalate in conditii care incalcau prevederile PT ISCIR C9-2003, in vigoare la data elaborarii proiectului*
-	*Documentatiile tehnice pentru instalatiile electrice si de automatizari au fost predate incomplet*
-	*Lipsa valorilor de reglaj pentru celulele de Joasa Tensiune si Medie Tensiune*
-	*Lipsa aplicatiilor software pentru automatele programabile precum si a licentelor de utilizare*
-	*Nefinalizarea aplicatiei Scada in special in ceea ce priveste gestiunea datelor prin rapoarte*

AMRSP

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

Operarea sub aspect corectiv si preventiv

Pentru a avea o imagine cat mai exacta a modului in care S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. 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 S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. 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 recomandarile producatorului 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 aceluiasi 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 avarierea pompelor prin distrugeri 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 intial pompele cu rotoare din fonta alba (unul dintre materialele cele mai rezistente la abraziune).

De asemenea in Statia de Pompare 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 S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. 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 montate 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 constat 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

Deficientele 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 decantatata –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 S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. 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.
Tratamentul 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, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. 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, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. 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% si 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.
La decantoarele secundare se produce colectarea neuniforma a apei decantate in jgheaburile de colectare, motiv pentru care 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

AMRSP

remediere, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. 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, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. 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 radierului si a peretilor decantorului secundar nr. 29
- Operatii de deznisipare la sistemul de epuisment 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 S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. principala problema ce afecta functionarea statiei 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 repozitionarea 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 (mixerele 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 S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. 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

AMRSP

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 epuisment.

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 constatatari 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 45^0 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

S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a introdus aceste pompe intr-un program de mentenanta preventiva cu frecventa mai ridicata intrucat s-a constatat ca vascozitatea crescuta a fluidului vehiculat, cauzata 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 rotoric. S-au inlocuit kit-urile de uzura la toate cele 8 pompe.
In viitorul apropiat (2015-2016) S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. 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 deficienta la sistemul de dozare si preparare polimer pudra manifestata prin depuneri semnificative de polimer pe snecul transportor. Problema a fost remediata de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., 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 deficienta constatata pe timp de iarna a constat in incetinerea 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 fibroase. 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, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a intampinat probleme similare cu cele evidentiate 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

AMRSP

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 caracterisiticilor 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 reteaua 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 S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. 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 reteaua 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

AMRSP

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 S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. 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 Aditional nr. 9 la acesta definesc Nivelele de Servicii pentru operarea SEAU Glina de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. precum si Excluderile Admisibile cu privire la Nivelul de Serviciu.
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 care au ramas de rezolvat sunt cele legate de statia de pompare a influentului si de indeplinirea standardului de calitate pentru azot (N):

-	s-a dovedit faptul ca in conditiile existente la acea data privind nivelul concentratiilor si procesul tehnologic, SEAU Glina-Faza I este capabila, in **treapta biologica**, sa epureze apa uzata conform standardelor pentru urmatorii parametri: **CCO** (Consum chimic de oxigen), **CBO5** (Consum biochimic de oxigen), **MS** si **Pt** (Fosfor total), fara sa indeplineasca standardul de calitate a efluentului pentru azot (**N**) la un debit maxim de **5 m3/s** in **treapta biologica**. Principalul motiv fiind concentratia si incarcarea mare de azot din apa uzata bruta care intra in SEAU Glina.
-	configurarea celor 5 pompe de admisie a influentului in statie nu permite preluarea debitului maxim nominal de [5x2=] 10 m3/s

In urmatoarea perioada de operare, masuratorile, probele prelevate si analizele au aratat ca debitele si incarcarile (medii) actuale difera semnificativ de valorile estimate la inceputul proiectului.
Pentru toti ceilalti parametri mai putin pentru **Nt** exista foarte mici diferente fata de valorile initiale. Cu toate acestea, in ceea ce priveste **Nt** s-a constatat o **concentratie medie** de putin **peste 30 mg/**l, aceasta valoare reprezentand cu **25%** mai mult decat valoarea initial estimata.
In ceea ce priveste **debitul**, situatia actuala arata ca exista diferente importante fata de valorile initial estimate si s-a constatat ca in Caseta debitul nu este intotdeauna mai mare de 10m3/s.:
- Noaptea tarziu sau la primele ore ale diminetii, pe vreme fara precipitatii, debitul scade la mai putin de 8m3/s.
- In perioadele cu timp uscat, aproximativ 8 ore pe zi, debitul este mai mic de 10m3/s.
In contextul prezentat mai sus, SEAU Glina Faza I nu este capabila sa epureze debitul si incarcarile la parametrii prevazuti.
Avand in vedere aceasta situatie, AMRSP si S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. au considerat ca nu dispun de un cadru realist pe baza caruia sa evalueze realizarea Nivelului de Serviciu, drept pentru care, cu acordul Municipalitatii, au solicitat serviciile Expertului Tehnic din Comisia de Experti a Contractului

AMRSP

de Concesiune, pentru a analiza aceasta problema si a pregati definitiile pentru Excluderile Admisibile constatate, 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 si dupa discutii pe marginea problemelor aparute, a elaborat Raportul in legatura cu modalitatea de monitorizare a NS aferente SEAU Glina I. Raportul contine urmatoarele consideratii:
- Concesionarul ar trebui sa inceapa monitorizarea Nivelelor de Serviciu imediat dupa finalizarea lucrarilor suplimentare pe care le executa la SEAU si a caror finalizare a fost planificata pentru iulie 2013 .
- Intre timp, AMRSP si S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. trebuie sa convina asupra bazei de date si a formatului tabelelor rezumative, precum si asupra altor detalii de monitorizare.
- Procesul de monitorizare va fi continuat in conformitate cu procedurile descrise in Contractul de Concesiune si va lua in considerare urmatoarele specificatii suplimentare:
- valorile standard pentru concentratiile de P si N vor fi considerate valori medii [anuale] (in loc de valori maxime);
- nivelele debitelor vor fi luate in calcul ca medie si vor fi masurate la intrarea in fiecare treapta.
- Excluderile Admisibile descrise in tabelul din Contractul de Concesiune se vor aplica in continuare, cu exceptia precizarii de la punctul 4, *"in conditii exceptionale de precipitatii abundente".* Expertul Tehnic considera ca acest lucru nu e relevant pentru SEAU Glina faza I.
- Excluderile Admisibile mentionate in Actul Aditional nr. 9, clauza 4.4.2 nu se mai aplica; acestea se inlocuiesc cu urmatoarele:

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

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

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

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

NIVEL DE SERVICIU	**CALITATEA APEI EPURATE**
STANDARDE OBIECTIVE	***TERMEN LIMITA PENTRU CONFORMITATE***
1. Epurare completă Realizarea Standardului Uniunii Europene conform descrierii din pagina următoare (pag.2)	(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 Adiţional la Contractul de Concesiune în baza căruia Concedentul va

	încredinţa Concesionarului operarea şi întreţinerea SEAU Glina Faza II, după realizarea lucrărilor aferente Fazei II a proiectului de finalizare şi reabilitare a SEAU Glina
2. Epurare parţială Pentru un debit maxim de 10 m3/s, la un nivel maxim al încărcării la deversare conform tabelului de mai jos (pagina 2 bis)	Numai pentru SEAU Glina Faza I începând cu data de 1 noiembrie 2013

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

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

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

NIVEL DE SERVICIU **CALITATEA APEI EPURATE Pagina 2 bis**

Epurare Parţială

Pentru un debit de până la 10 m3/s, la un nivel maxim al încărcării la deversare conform celor de mai jos:

Parametru	**Concentraţia de referinţă la intrarea în SEAU**	**Încărcarea de referinţă la intrarea în SEAU**	**Încărcarea maximă la deversarea din SEAU, după treptele primară şi biologică (descărcarea în Dâmboviţa)**
	(mg/l)	*(kg/zi)*	*(kg/zi)*
CBO5 (20^0C)	120	103.680	45.533
CCO (metoda cu dicromat de potasiu)	280	241.920	135.043
Total solide în suspensie	210	181.440	60.480
Azot total	24	20.736	13.859
Fosfor total	4.4	3.802	2.048

MĂSURAT PRIN

Debitul se determină la intrarea în treapta primară iar încărcarea la deversarea din SEAU Glina în râul Dâmboviţa, în funcţie de debit şi concentraţii.

Măsurarea încărcării se va realiza prin prelevare curentă de probe.

Probe mixte se vor preleva de pe amplasamente adecvate în punctele relevante ale proceselor tehnologice desfăşurate în SEAU Glina, pentru a se putea face comparaţii.

Calitatea apei epurate va fi măsurată prin prelevare de probe cel puţin timp de o săptămână, o dată la 4 săptămâni (primele 8 zile ale fiecărei luni, timp de 12 luni), conform următorului regim:

- probe compozite la 24 ore, constituite din 8 probe de 500 ml recoltate la fiecare 3 ore sau din probe cu reprezentativitate cel puţin echivalentă, recoltate în cantităţi mai mici dar cu frecvenţă mai mare
- proba compozită va fi transmisă la analiza de laborator în aceeaşi zi lucrătoare

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

AMRSP

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

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

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

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

CONFORMITATE

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

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

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

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

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

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

NIVEL DE SERVICIU	**CALITATEA APEI EPURATE Pagina 5**

EXCLUDERI PERMISE

Se vor exclude din evaluarea Nivelului de Serviciu, atât pentru Epurarea Completă cât şi pentru Epurarea Parţială, nereuşitele rezultând din următoarele incidente:
Un incident de poluare industrială care determină ca staţia de epurare a apelor uzate să nu fie capabilă să lucreze eficient. Concesionarul va explica Autorităţii de Reglementare Tehnică de ce consideră că nereuşita s-a datorat acelui incident, cu condiţia ca Autoritatea de Reglementare Tehnică să considere întotdeauna valid un incident provocat de descărcări industriale care nu sunt conforme cu normele româneşti referitoare la descărcări industriale în sistemul de canalizare (NTPA002),
Un accident/avarie structural(ă) la Casetă constituind un eveniment de forţă majoră, astfel încât să influenţeze cantitatea şi calitatea apei uzate dincolo de nivelul de tratabilitate,
O nerespectare în asigurarea energiei din sursa majoră externă a staţiei de epurare;
Standardele privind azotul vor fi suspendate atunci când temperatura apei scade sub 12°C (conform Directivei 91/271/CEE privind tratarea apelor urbane reziduale).
Modificarea concentraţiilor influentului care, în comparaţie cu cele proiectate iniţial, depăşesc capacităţile instalaţiilor tehnologice de a îndepărta poluanţii. Concesionarul trebuie să demonstreze prin rapoarte periodice (trimestriale) că operează staţia astfel încât îndepărtarea poluanţilor este optimizată pentru a atinge capacitatea maximă a acesteia.
Lucrări şi/sau teste la SEAU Glina Faza II care afectează funcţionarea şi performanţa SEAU Glina Faza I.
Standardul pentru debitul hidraulic care intră în SEAU Glina Faza I este limitat la cea mai mică valoare a

AMRSP

debitului tranzitat prin Casetă sau debitul maxim posibil a fi pompat de staţia de pompare combinat cu debitul din Bazinele de Apă Pluvială.
Activitatea staţiei de pompare a influentului poate fi suspendată atunci când este necesară efectuarea unor lucrări în Casetă cu avizul Autorităţii de Reglementare Tehnică iar acestea ar putea produce un efect extraordinar asupra încărcărilor de poluanţi.
Activitatea staţiei de pompare a influentului poate fi suspendată în cazul în care este necesară spălarea Casetei, conform Regulamentului de operare a Casetei avizat de Autoritatea de Reglementare Tehnică, şi există aprobarea ANAR.
Activitatea staţiei de pompare a influentului poate fi suspendată în cazul în care sunt detectate poluări accidentale în amonte de staţie, ce nu au putut fi prevenite prin aplicarea Planului de măsuri prevăzut la clauza 12.3 din Actul Adiţional nr.10 la Contractul de Concesiune
ÎN CAZ DE NECONFORMITATE
Concesionarul trebuie să întreprindă acţiuni imediate pentru a corecta nereuşitele.
Suplimentar, va fi prezentat Autorităţii de Reglementare Tehnică, la solicitarea acesteia, un Plan de Îmbunătăţire ce va fi implementat în 6 luni de la neconformitate.
Îmbunătăţirile ulterioare se vor face, de regula, în interval de un an de la raportarea problemei.
Concesionarul are obligaţia să alerteze imediat Administraţia Naţională "Apele Romane" şi folosinţele de apă din aval care ar putea fi afectate în cazul provocării unei poluări accidentale şi va răspunde de consecinţele poluării conform prevederilor legale în vigoare.

- Prin **Decizia nr. 38/ 27.11.2013**, Consiliul Executiv al AMRSP a aprobat „ punctele de masura pentru monitorizarea Nivelului de Serviciu B1-Calitatea apei epurate, a codificarii Excluderilor Admisibile aferente Nivelului de Serviciu B1-Calitatea apei epurate, aprobate prin Actul Aditional nr.10/ la Contractul de Concesiune, a formatului bazei de date si a tabelului rezumativ pentru monitorizarea si evaluarea Nivelului de Serviciu B1-Calitatea apei epurate- *calitate*, a formatului bazei de date si a tabelului rezumativ pentru monitorizarea si evaluarea Nivelului de Serviciu B1 - Calitatea apei epurate- *debit"*
- Prin **Decizia nr. 13 / 14.05.2014**, Consiliul Executiv al AMRSP a aprobat *Excluderile Admisibile suplimentare de tip B1-EA14 - Activitati de mentenenta, lucrari si/sau teste planificate in statia de epurare care afecteaza functionarea si performanta SEAU sau care determina oprirea procesului tehnologic pentru max 8 ore si B1-EA15 - O avarie pe fluxul tehnologic al statiei de epurare (de natura hidraulica sau electrica) care determina limitarea functionarii unor obiecte tehnologice critice cu afectarea nivelului de serviciu, aferente Nivelului de Serviciu B1-Calitatea apei epurate*

II. MONITORIZAREA SI EVALUAREA NIVELULUI DE SERVICIU B1

(1) Nivel Standard de Baza:

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

(2) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu B1 (2013 - 2015)

An	Conformitatea NS B1
2013	**Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 38/27.11.2013 -** Privind aprobarea „ punctelor de masura pentru monitorizarea Nivelului de Serviciu B1-Calitatea apei epurate, a codificarii Excluderilor Admisibile aferente Nivelului de Serviciu B1-Calitatea apei epurate, aprobate prin Actul Aditional nr.10/ la Contractul de Concesiune, a formatului bazei de date si a tabelului rezumativ pentru monitorizarea si evaluarea Nivelului de Serviciu B1-Calitatea apei epurate- *calitate*, a formatului bazei de date si a tabelului rezumativ pentru monitorizarea si evaluarea Nivelului de Serviciu B1 - Calitatea apei epurate- *debit"*
2013	**Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 13 / 14.05.2014 -** Privind aprobarea Excluderilor Admisibile suplimentare de tip B1-EA14 - *Activitati de mentenenta, lucrari si/sau teste planificate in statia de epurare care afecteaza functionarea si performanta SEAU sau care determina oprirea procesului tehnologic pentru max 8 ore* si B1-EA15 - *O avarie pe fluxul tehnologic al statiei de epurare (de natura hidraulica sau electrica)care determina limitarea functionarii unor obiecte tehnologice critice cu afectarea nivelului de serviciu*, aferente Nivelului de Serviciu B1-Calitatea apei epurate si a codificarii Excluderilor Admisibile Suplimentare, conform adreselor S.C.Apa Nova Bucuresti nr. 14053702 / 12.03.2014 si nr. 14065599/ 23.04.2014
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
2015	**Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 36/07.12.2015 -** Privind aprobarea Scrisorii de

	Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B1 – Calitatea Apei Epurate

(3) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu B1 (31.05.2015 - 31.05.2016)

Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu B1 in perioada 31.05.2015 - 31.05.2016 de catre AMRSP a constat in:

- verificarea si evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii (*nr.15179950/15.10.2015*) pentru perioada **28.09.2014-27.09.2015**, in vederea Certificarii Continuarii Conformitatii.
- verificarea si evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual (*nr.15104159/12.06.2015*) pentru perioada **01.01.2014 ÷ 31.12.2014.**
- informatiile ce compun baza de date si tabelele rezumative, si transpunerea acestora in formatele aprobate prin Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 38/2013.

A. Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B1 pentru perioada 01.11.2014 - 31.10.2015

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 pentru Nivelul de Serviciu B1 –Calitatea Apei Epurate (nr. 15202454/16.11.2015)* sunt urmatoarele:

Iesire treapta biologica eB	**Numar depasiri concentratii**							
	CBO5		**CCO**		**Suspensii solide**		**Fosfor**	**Azot**
	25<val<35	*>35*	*125<val>150*	*>150*	*35<val>49*	*>49*	*>1*	*>10*
	mg/l	*mg/l*	*mg/l*	*mg/l*	*mg/l*	*mg/l*	*mg/l*	*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**

Detalii:

Valorile concentraţiilor obţinute la ieşirea din treapta biologică eB (mg/l)											
CBO5		CCO		Suspensii solide		Fosfor			Azot		
min.	*max.*	*min.*	*max.*	*min.*	*max.*	*min.*	*max.*	*medie*	*min.*	*max.*	*medie*
2,76	**8,33**	**8,21**	**25,80**	**2,00**	**7,60**	**0,3**	**1,40**	**0,65**	**5,20**	**13,00**	**9,00**

Excluderi Admisibile pentru treapta biologica:

Deşi 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 resimţite asupra rezultatelor finale.

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

Nr. crt	**Codul excluderii**	**Motivul excluderii**	**Număr excluderi**
1	*B1 - EA5*	*Modificarea concentraţiilor influentului care, în comparaţie cu cele proiectate iniţial, depăşesc capacităţile instalaţiilor tehnologice de a îndepărta poluanţii*	**95**

II.b. Efluent epurat partial (eST):

Efluent epurat parţial eST	Număr depăşiri încărcare				
	CBO5	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 depăşiri	0	0	0	0	0
EA	0	0	0	0	0
NS realizat	**da**	**da**	**da**	**da**	**da**

Detalii:

Valorile încărcărilor efluentului epurat parţial eST (kg/zi)											
CBO5		CCO		Suspensii solide		Fosfor			Azot		
min.	*max.*	*min.*	*max.*	*min.*	*max.*	*min.*	*max.*	*medie*	*min.*	*max.*	*medie*
5.666	18.717	18.456	52.737	7.236	23.527	417	1.190	678	4.613	10.579	7.803

AMRSP

Excluderi Admisibile:
Deşi 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 resimţite asupra rezultatelor finale. Cazurile sunt aceleaşi cu cele prezentate mai sus.

Nr. crt	Codul excluderii	Motivul excluderii	Număr excluderi
1	*B1 - EA5*	*Modificarea concentraţiilor influentului care, în comparaţie cu cele proiectate iniţial, depăşesc capacităţile instalaţiilor tehnologice de a îndepărta poluanţii*	**95**

II.c. Debit mediu epurat complet (iB):

Debit mediu epurat complet (iB)	SO pentru debit epurat complet	NS realizat (da/nu)
mc/s	*mc/s*	**da**
5,40	≥ 4.5	

Detalii:

Debite - mc/s	*min.*	*max.*
Debit mediu zilnic epurat complet (iB)	4,69	6,15

II.d. Debit mediu epurat partial (iM):

Debit mediu epurat partial (iM)	SO pentru debit epurat partial	NS realizat (da/nu)
mc/s	*mc/s*	**da**
6,94	≤ 10	

Detalii:

Debite - mc/s	*min.*	*max.*
Debit mediu zilnic epurat partial (iM)	6,00	7,37

Verificari AMRSP
In Raportul de Evaluare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B1, au fost luate in considerare rezultatele analizelelor efectuate asupra probelor compozite la 24 de ore si a debitelor medii calculate la 24 de ore, masurate in primele 8 zile ale fiecarei luni.
In cursul anului 2015, au fost efectuate verificari ale SEAU Glina care au cuprins:
- functionarea statiei de epurare si probleme intampinate pe perioada de evaluare care stau la baza intocmirii *registrului de evidenta a evolutiei parametrilor de functionare a SEAU Glina Faza I*
- informatii privind intreruperile planificate ale functionarii SEAU Glina in vederea efectuarii operatiilor periodice de curatare;

Deşi rezultatele analizelor au fost conforme, pentru informarea AMRSP, prin Raportul privind Continuarea Conformitatii Nivelului 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 resimţite asupra rezultatelor finale):

Nr. crt	Codul excluderii	Motivul excluderii	Număr excluderi
1	*B1 - EA5*	*Modificarea concentraţiilor influentului care, în comparaţie cu cele proiectate iniţial, depăşesc capacităţile instalaţiilor tehnologice de a îndepărta poluanţii*	95

Evaluare AMRSP
In urma verificarilor efectuate, s-au constatat urmatoarele:
a. Calitatea apei epurate - Iesire Treapta Biologica (eB)
Evaluarea se face comparand valorile concentratiilor inregistrate in fiecare zi din cele 96 ale perioadei de evaluare (primele 8 zile din luna x 12 luni) cu concentratia admisa, acceptandu-se depasirea valoarii superioare de pana la **40%** pentru **CBO5** (consumul biochimic de oxigen cu timp de rezidenta 5 zile), de pana la **20%** pentru **CCO** (consumul chimic de oxigen) si de pana la **40%** pentru **SS** (Suspensii Solide). Numarul total al depasirilor in perioada de evaluare de 12 luni nu trebuia sa

AMRSP

depaseasca 25. Pentru **P** (Fosfor) si **N** (Azot) media valorilor inregistrata in perioada de evaluare de 12 luni nu trebuie sa depaseasca concentratia de 1mg/l pentru Fosfor si 10 mg/l pentru Azot.
Din verificari a rezultat ca nu au fost inregistrate depasiri ale concentratiilor parametrilor monitorizati pentru iesirea din treapta biologica.

Iesire treapta biologica eB	**Numar depasiri concentratii**							
	CBO5		**CCO**		**Suspensii solide**		**Fosfor**	**Azot**
	25<val<35	*>35*	*125<val>150*	*>150*	*35<val>49*	*>49*	*>1*	*>10*
	mg/l	*mg/l*	*mg/l*	*mg/l*	*mg/l*	*mg/l*	*mg/l*	*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**

b. Calitatea Apei Epurate - Efluent Epurat Partial (eST)

Evaluarea se face comparand valorile incarcarilor [kg/zi] inregistrate in fiecare zi din cele 96 ale perioadei de evaluare (primele 8 zile din luna x 12 luni) cu incarcarea maxima admisa pentru **CBO5** (consumul biochimic de oxigen cu timp de rezidenta 5 zile), **CCO** (consumul chimic de oxigen), **SS** (Suspensii Solide), **P** (Fosfor) si **N** (Azot). Valorile incarcarilor se obtin prin inmultirea debitului la iesirea din SEAU, cu concentratia parametrului la iesirea din SEAU din ziua respectiva. Numarul total al depasirilor in perioada de evaluare de 12 luni nu trebuie sa depaseasca 25.
Rezultatul verificarilor a evidentiat faptul ca nu s-au inregistrat depasiri ale valorilor maxim admise.

Efluent epurat parţial eST	Număr depăşiri încărcare				
	CBO5	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 depăşiri	0	0	0	0	0
EA	0	0	0	0	0
NS realizat	**da**	**da**	**da**	**da**	**da**

c. Debit Mediu Epurat Complet (iB)

Evaluarea s-a facut comparand media valorilor zilnice inregistrate in primele 8 zile ale fiecarei luni din perioada de evaluare cu valoarea Standardului Obiectiv, 5 mc/sec, pentru debitul tranzitat in treapta biologica cu o marja de ± 10%, respectiv cu minim 4,5 mc/sec si maxim 5,5 mc/sec.
Printre valorile prezentate in cadrul Raportului se regasesc si valori maxime ale debitului epurat complet, respectiv valoarea de 6,15 mc/sec. Acest lucru a fost posibil datorita calitatii corespunzatoare a apei ce trebuie epurata, la intrarea in statie. Daca valorile concentratiilor la intrarea in statie sunt cu mult mai mari debitul epurat se limiteaza la valoarea maxima respectiv 5,5 mc/sec. Debitul minim epurat inregistrat a fost de 4,69 mc/sec care este peste valoarea minima de 4,5 mc/sec. (Se mentioneaza ca pemtru intreaga perioada de evaluare de 365 zile, debitul mediu a fost de 5,38 mc/sec).
Rezultatul evaluarii debitului epurat complet conduc la concluzia ca sunt respectate prevederile Contractului de Concesiune specificate in Actul Aditional nr.10/2013.

Debit mediu epurat complet (iB)	SO pentru debit epurat complet	**NS realizat (da/nu)**
mc/s	*mc/s*	**da**
5,4	4.5 ≥ SO ≤ 5.5	

d. Debit Mediu Epurat Partial (iM):

Evaluarea s-a facut comparand media valorilor zilnice inregistrate in primele 8 zile ale fiecarei luni din perioada de evaluare cu valoarea Standardului Obiectiv, 10 mc/sec, pentru debitul tranzitat in SEAU Glina.
Printre valorile prezentate in cadrul Raportului se regasesc si valori maxime ale debitului epurat complet, respectiv valoarea de 7,37 mc/sec dar si minime respectiv 6 mc/sec. (Se mentioneaza ca pemtru intreaga perioada de evaluare de 365 zile, debitul mediu a fost de 6,90 mc/sec).

AMRSP

Rezultatul evaluarii debitului mediu epurat partial conduc la concluzia ca sunt respectate prevederile Contractului de Concesiune specificate in Actul Aditional nr.10/2013.

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
-	S-au solicitat si obtinut informatii suplimentare referitor la valorile din bazele de date
-	In urma verificarilor s-a constatat corectitudinea datelor prezentate
-	parametrii apei epurate complet si incarcarile efluentului epurat partial nu au depasit valorile limita
-	debitul epurat complet s-a situat peste nivelul minim solicitat

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 Aditional 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 Aditional 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 si Deciziei Consiliului Executiv al AMRSP nr.* 41/08.12.2014

AMRSP, prin Decizia Consiliului Executiv nr. 36/07.12.2015**,** a decis **Certificarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B1 – Calitatea Apei Epurate**

B. Evaluarea informatiilor aferente Nivelului de Serviciu B1 - continute in Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pe anul 2014

Avand in vedere prevederile Clauzei 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*", AMRSP a analizat, verificat si evaluat informatiile aferente Nivelului de Serviciu B1 (*baza de date si tabelul rezumativ*), continute in **Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pe anul 2014** (*nr.15104159/12.06.2015).*

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 2014 sunt urmatoarele:

Iesire treapta biologica eB	**Numar depasiri concentratii**							
	CBO5		**CCO**		**Suspensii solide**		**Fosfor**	**Azot**
	25<val<35	*>35*	*125<val>150*	*>150*	*35<val>49*	*>49*	*>1*	*>10*
	mg/l	*mg/l*	*mg/l*	*mg/l*	*mg/l*	*mg/l*	*mg/l*	*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**

Nr. crt	Codul excluderii	Motivul excluderii	Număr excluderi
1	*B1 - EA5*	*Modificarea concentratiilor influentului care, în comparaţie cu cele proiectate iniţial, depăşesc capacităţile instalaţiilor tehnologice de a îndepărta poluanţii*	94
2	*B1 – EA14*	*Activităţi de mentenanţă, lucrări şi/sau teste planificate în staţia de epurare care afectează funcţionarea şi performanţa SEAU sau care determină oprirea procesului tehnologic pentru max. 8 ore*	1

Efluent epurat parţial eST	Număr depăşiri încărcare				
	CBO5	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 depăşiri	0	0	0	0	0
EA	0	0	0	0	0
NS realizat	**da**	**da**	**da**	**da**	**da**

Debit mediu epurat complet (iB)	SO pentru debit epurat complet	**NS realizat (da/nu)**
mc/s	*mc/s*	**da**
5,21	4.5 ≥ SO ≤ 5.5	

Debit mediu epurat partial (iM)	SO pentru debit epurat partial	**NS realizat (da/nu)**
mc/s	*mc/s*	**da**
6,85	≤ 10	

Verificari AMRSP

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

In perioada de evaluare a informatiilor din Raportul Anual S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. au fost efectuate vizite la SEAU Glina. S-au furnizat 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 permanent 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*.

Curatarea gratarelor, a carei actiune conduce la incadrarea opriri SEAU Glina in categoria Excluderilor Admisibile

AMRSP

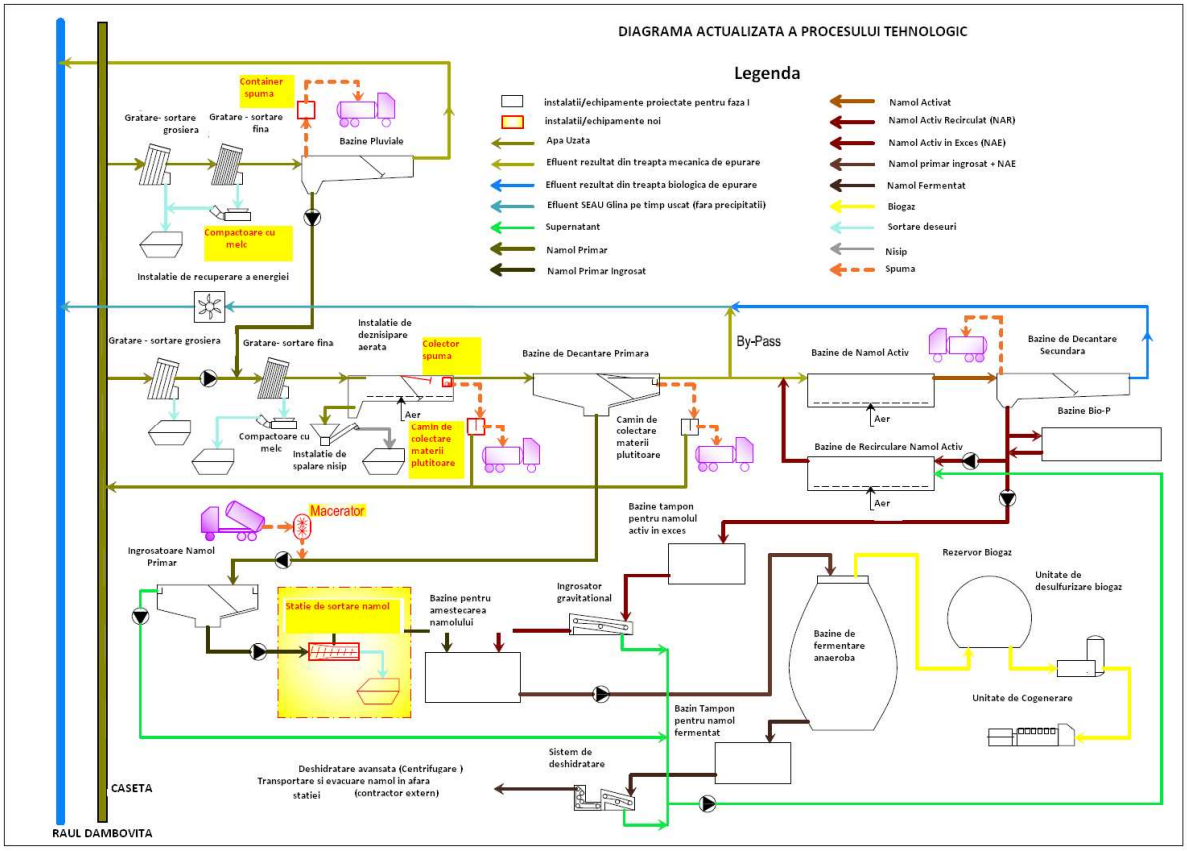


DIAGRAMA ACTUALIZATA A PROCESULUI TEHNOLOGIC
Legenda
instalatii/echipamente proiectate pentru faza I
instalatii/echipamente noi
Apa Uzata
Effluent rezultat din treapta mecanica de epurare
Effluent rezultat din treapta biologica de epurare
Effluent SEAU Glina pe timp uscat (fara precipitatii)
Supernatant
Namol Primar
Namol Primar Ingrosat
Namol Activat
Namol Activ Recirculat (NAR)
Namol Activ in Exces (NAE)
Namol primar ingrosat + NAE
Namol Fermentat
Biogaz
Sortare deseuri
Nisip
Spuma
Container spuma
Gratare- sortare grosiera
Gratare - sortare fina
Bazine Pluviale
Compactoare cu melc
Instalatie de recuperare a energiei
Gratare - sortare grosiera
Gratare- sortare fina
Instalatie de deznisipare aerata
Colector spuma
Bazine de Decantare Primara
By-Pass
Bazine de Namol Activ
Bazine de Decantare Secundara
Aer
Bazine Bio-P
Compactoare cu melc
Instalatie de spalare nisip
Camin de colectare materii plutitoare
Camin de colectare materii plutitoare
Bazine de Recirculare Namol Activ
Aer
Macerator
Bazine tampon pentru namolul activ in exces
Ingrosatoare Namol Primar
Statie de sortare namol
Bazine pentru amestecarea namolului
Ingrosator gravitational
Rezervor Biogaz
Unitate de desulfurizare biogaz
Bazine de fermentare anaeroba
Unitate de Cogenerare
Bazin Tampon pentru namol fermentat
Sistem de deshidratare
Deshidratare avansata (Centrifugare) Transportare si evacuare namol in afara statiei (contractor extern)
CASETA
RAUL DAMBOVITA

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

I. PREVEDERI CONTRACTUALE

Definitie	"100% din strazile existente la Data Licitatiei vor avea conducte de canalizare de capacitate adecvata amplasate in asa fel incat distanta de la conducta la limita oricarei gospodarii de pe strada sau din apropierea strazii sa nu fie mai mare de 50 m conform Caietului de Sarcini - Anexa A - Partea I - Aria Serviciilor. "Capacitate adecvata" - conducta sa aiba dimensiunile si starea adecvata si sa fie deservita de o retea care sa aiba dimensiunea si starea care sa-i permita transportul apei menajere de la toate gospodariile de pe sau din apropierea strazii la parametrii ceruti, conform Contractului de Concesiune. "Strada" - orice drum, cale, bulevard sau artera de circulatie de orice tip care se afla pe domeniul public, are un cod postal si este mentionata pe hartile oficiale ale Municipalitatii valabile la Data Licitatiei. "Gospodarie" - orice cladire de orice fel, indiferent de folosinta pentru care se face racordarea la reteaua de canalizare, care exista si este reprezentata pe hartile oficiale ale Municipalitatii valabile la Data Licitatiei."
Formula de calcul	Raportul dintre lungimea strazilor echipate cu retele de canalizare si lungimea totala a strazilor existente la Data licitatiei. $NSB2 = \frac{\text{Lungimea totala a strazilor care realiz. conf. la sf. anului}}{\text{Lungimea totala a strazilor la data licitatiei - L totala EA}} x100$
Termen limita de conformitate	Termenul Limita de Conformitate este anul 10 de concesiune (16.11.2010). 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 transmis, prin scrisoarea nr. 84964/27.10.2010, inregistrata la AMRSP cu nr. 770/27.10.2010, completata cu adresa nr. 706/18.08.2011, conforma cu Medierea litigului de catre Expertul Tehnic International din noiembrie 2010 si cu Actul Aditional nr. 6/2009, Raportul privind stadiul realizarii Nivelului de Serviciu B2 – Acoperire canalizare.
Perioada de Evaluare	- Evaluarea Initiala trebuie efectuata pentru o perioada ce se incheie cu 75 de zile inainte de TLC. Conform Contractului de Concesiune (art.1.2 Anexa III – Caietul de Sarcini) datele pe baza carora se va face evaluarea conformitatii vor fi cele obtinute in timpul unei perioade de evaluare continua ce se termina cu 75 de zile inainte de TLC (Perioada de Evaluare Initiala). - Pe baza datelor inregistrate, Concesionarul va trebui sa prezinte Autoritatii de Reglementare Tehnica cu cel putin 40 de zile inainte de TLC raportul de Evaluare Initiala. Autoritatea are la dispozitie 20 de zile pentru a emite o scrisoare de Certificare a Conformitatii sau de respingere a acesteia.
Masurare	Raportul dintre lungimea strazilor echipate cu retele de canalizare si lungimea totala a strazilor de la Data licitatiei.
Monitorizare	**-Concesionarul** intocmeste registrele bazelor de date, cuprinzand lista strazilor la data licitatiei si toate informatiile la zi privind extinderile realizate, impreuna cu toate documentele, proiectele, planurile, procesele verbale si alte inregistrari ale investitiilor facute. - Tabelele rezumative trebuie sa includa lungimea totala a strazilor conforme la inceputul anului, proportia lungimii strazilor conforme la inceputul anului, lungimea totala a strazilor care realizeaza conformitatea in timpul anului, lungimea totala a strazilor care realizeaza conformitatea la sfarsitul anului si lungimea anticipata a strazilor care urmeaza sa realizeze conformitatea in anul urmator. - Inregistrarile din baza de date se tin de catre concesionar in conformitate cu formatul aprobat prin Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr.17/2003. Rapoartele S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. contin tabele rezumative prezentate in formatul aprobat prin Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr.17/2004. **-Autoritatea de Reglementare Tehnica** analizeaza rapoartele Concesionarului si verifica inregistrarile din baza de date Informatiile sunt stocate, cumulate si transmise anual Autoritatii de Reglementare Tehnica, dar pe masura ce sunt inregistrate sunt verificate periodic prin sondaj de

	catre aceasta.
Excluderi Admisibile	Contractul de Concesiune prevede urmatoarele tipuri de Excluderi Admisibile: - strazi la care lipsesc angajamente ferme de racordare la peste 50% din gospodarile existente pe acea strada, sau - strazi nepavate.
Nivel Standard Obiectiv (NSO)	**100%** din strazile existente la Data Licitatiei vor avea conducte de canalizare de capacitate adecvata.

II. MONITORIZAREA SI EVALUAREA NIVELULUI DE SERVICIU B2

(1) Nivel Standard de Baza:

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

(2) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu B2

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

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

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

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

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

Lucrarile de extinderi ale retelelor de alimentare cu apa si canalizare ce vor fi realizate in cadrul Programului Bucur vor fi stabilite de Concedent impreuna cu Concesionarul, prin reprezentantii acestora numiti in Comitetul de Coordonare. Desi conditiile contractuale prevazute in Actul Aditional nr. 6/2009 referitoare la inceperea Programului Bucur nu au fost indeplinite la inceputul anului 2011, partile au convenit demararea activitatii Comitetului de Coordonare al Programului Bucur, ai carui membrii au fost numiti prin Dispozitia Primarului General nr. 463/26.04.2010 modificata prin Dispozitia Primarului General 368/2015 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.

AMRSP

(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 - Extinderi de retele de alimentare cu apa si de canalizare

Ca si in anii anteriori, in anul 2015, 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.

Situatia financiara - "Program Bucur" - extinderi retele de alimentare cu apa si de canalizare – pana la data de 31.12.2015 –

Anul	Alocare financiară conform CC (lei)	Valoare extinderi apa (lei)	Valoare extinderi canal (lei)	Valoare totala extinderi(lei)
Anul 1 (2011-2012)	33.333.333	15.793.751	47.582.370	63.376.121
Anul 2 (2012-2013)	33.333.333	4.525.912	18.577.577	23.103.489
Anul 3 (2013-2014)	33.333.333	5.094.346	3.440.515	8.534.861
Anul 4 (2014-2015)	33.333.333	7.284.100	15.826.670	23.110.770
Total	**133.333.332**	**32.698.109**	**85.427.132**	**118.125.241**

Retele de canalizare

Lungime retea canalizare (km)	Anul 1 (2011-2012)	Anul 2 (2012-2013)	Anul 3 (2013-2014)	Anul 4 (2014-2015)	Total
Retele executate	32,82	13,23	2,72	-	48,77
Retele in derulare	-	-	12,73	33,55	46,28
Total	**32,82**	**13,23**	**15,45**	**33,55**	**95,05**

AMRSP

Lista strazilor pe care s-au realizat extinderi de retele de canalizare in cadrul Programului Bucur
– pana la data de 31.12.2015 –

Anul 1					
Nr. crt.	**Strada**	**Sector**	**Lungime (ML)**	**Stadiu**	**Data conectarii**
1	*Aries*	1	105	receptie	04.08.2014
2	*Cavnic +SPAM*	1	471	receptie	03.10.2014
3	*Costesti*	1	131	receptie	03.10.2014
4	*Cristesti*	1	178	receptie	03.10.2014
5	*Homorod*	1	131	receptie	03.10.2014
6	*Lonea (prelungire)*	1	152	receptie	03.10.2014
7	*Madrigalului +SPAM*	1	631.5	receptie	07.12.2012
8	*Nadlag*	1	214	receptie	04.08.2014
9	*Ohaba*	1	86	receptie	03.10.2014
10	*Paroseni (prelungire)*	1	96	receptie	03.10.2014
11	*Stanilesti*	1	138	receptie	29.11.2012
12	*Zagazului Statie Pompare*	1	-	receptie	08.12.2011
13	*Atletilor*	2	361	receptie	14.06.2011
14	*Baneasa Ancuta*	2	227.8	receptie	15.04.2011
15	*Banul Nicolae*	2	840.8	receptie	15.04.2011
16	*Biserica Floreasca*	2	231.7	receptie	23.02.2011
17	*Sold. Bulgaru N. Ion*	2	90	receptie	08.04.2011
18	*Chefalului (intrare)+SPAU*	2	198	receptie	01.11.2012
19	*Coifului*	2	102	receptie	15.05.2011
20	*Dascalului*	2	710.5	receptie	22.05.2012
21	*Dobroiesti (sos.) +SPAU*	2	1120	receptie	12.05.2011
22	*Fundeni +SPAU*	2	1153	receptie	26.05.2011
23	*Juverdeanu*	2	385.2	receptie	22.05.2012
24	*Laicerului*	2	178	receptie	15.12.2011
25	*Minerilor*	2	447	receptie	20.12.2011
26	*Moeciu + SPAU*	2	60	receptie	-
27	*Nicolae Canea*	2	35	receptie	30.08.2012
28	*Nistor Raileanu*	2	776	Executat terti	-
29	*Saltului*	2	949.4	receptie	25.11.2011
30	*Sighet + SPAU*	2	758	receptie	30.06.2011
31	*Zalelor*	2	195.5	receptie	15.02.2011
32	*Ziduri intre Vii (intrarea)*	2	494.3	receptie	21.03.2011
33	*Argintului*	3	82	receptie	21.05.2012
34	*Burnitei*	3	670	receptie	15.11.2011
35	*Grigore Ion*	3	62	receptie	21.05.2013
36	*Horezu*	3	672.3	receptie	19.07.2011
37	*Ilioara*	3	169	receptie	03.11.2011
38	*Iosifesti*	3	267	receptie	03.05.2011
39	*Ciuruleasa*	4	138.8	receptie	30.05.2012
40	*Alexandria (menajer)*	5	4950	receptie	09.04.2014
41	*Alexandria (pluvial)*	5	207	receptie	09.06.2011
42	*Batasani (intrare)*	5	225	receptie	21.12.2012
43	*Branistea*	5	91	receptie	06.12.2012
44	*Carelor*	5	140.8	receptie	06.12.2012
45	*Constantin Contescu*	5	363	receptie	20.06.2012
46	*Curtea de Arges*	5	165	receptie	06.12.2012
47	*Dantelei*	5	223	receptie	17.10.2012
48	*Gaesti*	5	83	receptie	06.12.2012
49	*Gaesti (intrarea)*	5	170.5	receptie	06.12.2012
50	*Garoafei*	5	708	receptie	06.12.2012
51	*Glavacioc*	5	100	receptie	06.12.2012
52	*Grindu*	5	214.7	receptie	21.12.2012
53	*Gura Padinii*	5	200	receptie	21.12.2012

AMRSP

54	*Herculane*	5	315	receptie	20.06.2012
55	*Nefliului*	5	525.6	receptie	06.12.2012
56	*Negoita Targovisteanu*	5	237	receptie	20.06.2012
57	*Neptun*	5	117	receptie	06.12.2012
58	*Pecinisca*	5	304	receptie	20.06.2012
59	*Penteleu*	5	100	receptie	06.12.2012
60	*Perinita*	5	404	receptie	06.12.2012
61	*Piatra Olt*	5	329	receptie	21.12.2012
62	*Pitesti*	5	453	receptie	06.12.0212
63	*Santana*	5	503.5	receptie	21.12.2012
64	*Santimbru*	5	274	receptie	20.06.2012
65	*Slatina*	5	477.5	receptie	21.12.2012
66	*Gheorghe Sufaru*	5	394	receptie	20.06.2012
67	*Talmaci*	5	206.5	receptie	21.12.2012
68	*Targovistei*	5	133	receptie	06.12.2012
69	*Teius + SPAU*	5	1291	receptie	21.12.0212
70	*Toplet*	5	295	receptie	20.06.2012
71	*Valea Timisului*	5	299.1	receptie	21.12.2012
72	*Vartejului*	5	882.3	receptie	06.12.2012
73	*Drumul Vulturesti*	5	128	receptie	06.12.2012
74	*Ruscai*	5	220	receptie	06.12.2012
75	*Drum la Rosu +SPAU*	6	868	receptie	17.05.2013
76	*Drum la Rosu (intrarea)*	6	334	receptie	17.05.2013
77	*Fantana Oilor*	6	158	Executat terti	-
78	*Liniei + SPAU*	6	1226	receptie	12.07.2012
79	*Montana*	6	196	receptie	05.07.2012
80	*Patrarului*	6	219	receptie	03.09.2013
81	*Patrarului (intrare)*	6	303	receptie	03.09.2013
82	*Poiana Lacului*	6	330	receptie	17.05.2013
83	*Sabiutei*	6	220.5	receptie	04.05.2012

Anul 2					
Nr. crt.	**Strada**	**Sector**	**Lungime (ML)**	**Stadiu**	**Data conectarii**
1	*Valului + SPAU+ refulare*	1	450	receptie	21.02.2014
2	*Chitilei*	1	534.1	receptie	15.04.2013
3	*Moeciu*	1	105	receptie	-
4	*Laculet*	1	156	receptie	22.01.2015
5	*Moigrad*	1	53	receptie	22.01.2015
6	*Raschita*	1	46	receptie	22.01.2015
7	*Zablaului*	1	50	receptie	22.01.2015
8	*Manuscrisului*	1	92	receptie	20.09.2013
9	*Eraclie Ion*	1	279	receptie	16.12.2014
10	*Drum Lapus+SPAU*	1	1128	receptie	-
11	*Afirmarii*	2	84.5	receptie	09.12.2013
12	*Beiu Constantin*	2	321	receptie	09.12.2013
13	*Beiu Constantin (intrarea)*	2	49	receptie	30.07.2014
14	*Brana*	2	226	receptie	06.10.2014
15	*Carstea Logofatul*	2	194.5	receptie	09.12.2013
16	*Ferestrei*	2	298	receptie	09.12.2013
17	*Folclorului*	2	220	receptie	06.10.2014
18	*Sold. Ghe. Zamfir*	2	175	receptie	06.10.2014
19	*Gimalau*	2	600	receptie	06.10.2014
20	*Ineu (intrare)*	2	-	receptie	06.10.2014
21	*Lopetii*	2	177	receptie	03.10.2014
22	*Memoriei*	2	39	receptie	09.12.2013
23	*Neagota*	2	131.8	receptie	09.12.2013
24	*Palamidei*	2	148	receptie	03.10.2014
25	*Paraschiv Nicolae*	2	154.5	receptie	09.12.2013
26	*Parau Nicolae*	2	184	receptie	06.10.2014

AMRSP

27	*Paroseni*	2	570	receptie	06.10.2014
28	*Cap. Ispir Petre*	2	400	receptie	30.07.2014
29	*Pietrisului*	2	249	receptie	30.07.2014
30	*Safirului*	2	73	receptie	30.07.2014
31	*Sipca, SPAU Petricani*	2	653.6	receptie	09.12.2013
32	*Sold. Pascale Stefan*	2	270	receptie	03.10.2014
33	*Sold. Tane Dumitru*	2	173.5	receptie	09.12.2013
34	*Tiglelor*	2	149	receptie	30.07.2014
35	*Sold. Marin Ion*	2	264	receptie	03.10.2014
36	*Magura Vaii*	2	330	receptie	09.12.2013
37	*Olanelor*	2	218	receptie	07.10.2014
38	*Raul Colentina*	2	347.5	receptie	09.12.2013
39	*Steaua Rosie +SPEAU*	2	559	receptie	07.10.2014
40	*Petricani*	2	730.2	receptie	09.12.2013
41	*Beiu Constantin*	2	487	receptie	30.07.2014
42	*Cascioarelor (intrare)*	5	190	receptie	23.04.2014
43	*Floare de Varf*	5	200	receptie	21.02.2014
44	*Dantelei*	5	960	receptie	14.10.2013
45	*Salaj*	5	215	receptie	23.01.2014
46	*Vladimiri (intrare)*	5	200	receptie	14.10.2013
47	*Topor Ion*	6	99	receptie	14.11.2013

Anul 3					
Nr. crt.	**Strada**	**Sector**	**Lungime (ML)**	**Stadiu**	**Data conectarii**
1	*Minca Dumitru*	1	105	receptie	11.12.2014
2	*Resita*	1	80	receptie	15.01.2015
3	*Prel. Ghencea (tronson 1)*	6	1515	receptie	25.03.2014
4	*Vidra*	6	71	receptie	21.11.2014

Anul 4					
Nr. crt.	**Strada**	**Sector**	**Lungime (ML)**	**Stadiu**	**Data conectarii**
1	*Petricani pluvial*	2	300	receptie	12.12.2014
2	*Godeanu Constantin*	1	209	receptie	22.06.2012
3	*Argonului*	3	200	receptie	26.02.2013
4	*Gara Catelu*	3	168	receptie	19.02.2014
5	*Zambetului*	5	66	receptie	06.12.2012
6		6	43	receptie	03.09.2013

Pe langa lucrarile de extindere ale retelelor publice de canalizare, pe strazile enumerate in tabelul de mai sus, care au fost receptionate si conectate in vederea utilizarii serviciului, se afla in diferite stadii de executie numeroase strazi (ancheta primara, tema de proiectare, studiu solutie, proiect, executie, nota finalizare, receptie), dintre care:

-	*Str. Podul Vartosului, str. Cooperativei, str, Cobadin, Str. Gelu Naum*
-	*Zona Chitila Triaj: str. Campul cu Maci, str. Cupsani, str. Garii, str. Mamaia, str. Murfatlar*
-	*Zona Prelungirea Ghencea: str. Donitei, str. Floare Galbena, str. Padurea Tauzului*
-	*Extinderea retelelor de canalizare in zona de nord a municipiului Bucuresti*

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 reteaua de alimentare cu apa sau la intarzieri 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.

Indicatori financiari – pana la data de 31.12.2015

In prezent situatia realizarilor in cadrul programului "Lucrari Suplimentare" este urmatoarea:

(Mii lei)

-	Valoarea totala conform Contractului de Concesiune	**30.150**
-	Valoarea investitiilor executate pana in prezent	**23.473**

In cadrul programului "Lucrari Suplimentare" 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, dupa cum urmeaza:

Nr. Crt.	Denumire cale acces	Sector	Tip lucrare	Lungime	Stadiu	Data conectarii
1	*Nicolae Tonitza*	3	Inlocuire apa	127	receptie	16.11.2011
2	*Nicolae Tonitza*	3	Inlocuire apa	27	receptie	16.11.2011
3	*Nicolae Tonitza*	3	Inlocuire canal	35	receptie	16.11.2011
4	*Nicolae Tonitza*	3	Inlocuire canal	87	receptie	16.11.2011
5	*Stavropoleos*	3	Inlocuire apa	177	receptie	16.11.2011
6	*Stavropoleos*	3	Inlocuire apa	50.5	receptie	16.11.2011
7	*Stavropoleos*	3	Inlocuire canal	75	receptie	16.11.2011
8	*Stavropoleos*	3	Inlocuire canal	75	receptie	16.11.2011
9	*Pasaj Francez*	3	Inlocuire apa	82	receptie	24.11.2011
10	*Pasaj Francez*	3	Inlocuire canal	25	receptie	24.11.2011
11	*Soarelui*	3	Inlocuire apa	45	receptie	24.11.2011
12	*Soarelui*	3	Inlocuire canal	54.5	receptie	24.11.2011
13	*Covaci*	3	Inlocuire canal	210	receptie	24.11.2011
14	*Gabroveni*	3	Inlocuire canal	-	receptie	09.12.2011
15	*Gabroveni*	3	Inlocuire apa	-	receptie	09.12.2011
16	*Sepcari*	3	Inlocuire apa	140	receptie	09.12.2011
17	*Sepcari*	3	Inlocuire canal	130	receptie	09.12.2011
18	*Caldarari*	3	Inlocuire apa	70	receptie	09.12.2011
19	*Caldarari*	3	Inlocuire canal	-	receptie	09.12.2011
20	*Postei*	3	Inlocuire apa	113	receptie	12.12.2012
21	*Postei*	3	Inlocuire canal	45	receptie	12.12.2012
22	*Postei*	3	Inlocuire canal	100	receptie	12.12.2012
23	*Selari*	3	Inlocuire canal	162	receptie	12.12.2012
24	*Buzesti - Berzei*	1	Extindere apa	1850	receptie	14.08.2014
25	*Intregiri bransamente si/sau racorduri pe retele existente*	1	-	-	In derulare	-
26	*Bucuresti-Magurele*	5	Extindere canal	-	Nota finalizare	-
27	*Zona Petricani drum*	5	-	-	receptie	12.12.2014

AMRSP

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

I. PREVEDERI CONTRACTUALE

Definitie	Timpul intre notificarea infundarii unei guri de scurgere si golirea acesteia
Formula de calcul	raportul dintre numarul de cazuri notificate si rezolvate in intervalele de timp specificate in Contractul de Concesiune si numarul total de cazuri notificate ca infundari guri de scurgere
Termen limita de conformitate	Termenul Limita de Conformitate este anul 2 de concesiune (16.11.2002) conform Contractului de Concesiune, partea a III-a Nivele de Servicii. 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> 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	reclamatii de la clienti, scrise sau telefonice, un registru al tuturor incidentelor referitoare la gurile de scurgere
Monitorizare	Autoritatea de Reglementare Tehnica analizeaza rapoartele 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 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

ANRSC

	va avea obligatia de a demonstra ca respectivele precipitatii se incadreaza in criteriile cerute; - Necuratarea de catre alti factori a drumurilor la standarde rezonabile; - Supraincarcarea cu nisip a drumurilor in timpul iernii. ARBAC a reglementat prin Decizia Consiliului Executiv nr. 23/25.07.2005 modul general de identificare, inregistrare, calculare, raportare, verificare si aprobare a Excluderilor Admisibile
Nivel Standard Obiectiv (NSO)	- inlaturarea infundarii in 24 de ore de cand a fost raportata, in cel putin **75%** din incidente; - inlaturarea infundarii in 96 de ore de cand a fost raportata, in cel putin **98%** din incidente

II. MONITORIZAREA SI EVALUAREA NIVELULUI DE SERVICIU B3

(1) Nivel Standard de Baza:

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

(2) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu B3 (2002 – 2015)

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

	de Concesiune de **98%**;
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 S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. 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

AMRSP

	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%.**
2015	**Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 40/23.12.2015** 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: **97,01 %** 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%.**

AMRSP

(3) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu B3

Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu B3 in perioada 31.05.2015 – 31.05.2016 de catre AMRSP a constat in:

- verificarea si evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii (15221825/14.12.2015) pentru perioada **06.12.2014 ÷ 05.12.2015**, in vederea Certificarii Continuarii Conformitatii,
- verificarea si evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual (*nr.15104159/12.06.2015*) pentru perioada **01.01.2014 ÷ 31.12.2014.**

Pentru cele doua perioade (**06.12.2014 ÷ 05.12.2015** si **01.01.2014 ÷ 31.12.2014**), a fost verificata corespondenta incadrarii informatiilor prezentate in prevederile reglementarilor emise de Autoritatea de Reglementare Tehnica a Concesiunii, si anume:

*- 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– *Timpul intre notificarea infundarii unei guri de scurgere si golirea acesteia*.

A. Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B3 pentru perioada 06.12.2014-05.12.2015

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. 15221825/14.12.2015, inregistrata la AMRSP cu nr. 2191/14.12.2015 *Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B3 – Timpul intre notificarea infundarii unei guri de scurgere si golirea acesteia*, impreuna cu baza de date in format electronic aferenta indicatorului si perioadei de evaluare.

Pentru Evaluarea Continuarii Conformitatii au fost luate in calcul toate notificarile confirmate privind infundarea gurilor de scurgere, inregistrate in perioada **02.12.2014 – 01.12.2015** si tratate in Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii **06.12.2014 - 05.12.2015.**

Astfel, in aceasta perioada, au fost inregistrate un numar de **2821 notificari** de guri de scurgere infundate, din care **611 notificari** nu s-au confirmat la constatare, astfel incat au fost excluse din calculul conformitatii.

S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a transmis urmatoarele informatii, sub forma tabelului rezumativ de mai jos:

Total cazuri de infundari guri de scurgere	**Excluderi Admisibile (EA)**	**Timpul de rezolvare**	**NS realizat**		**NSO**	**Neconformitate cu NSO**
Numeric	*Numeric*	*Zile*	*Numeric*	*%*	*%*	*%*
1	2	3	4	5	6	7
2210	0	**≤ 24 ore**	**2144**	**97,01**	75	-
		≤ 96 ore	**2210**	**100**	98	-
		> **96 ore**	0	0	2	-

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

- **97,01% 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

Din verificarea documentelor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul *Raportului privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B3 – Timpul intre notificarea infundarii unei guri de scurgere si golirea acesteia* s-a constatat faptul ca informatiile transmise au respectat formatul

aprobat prin Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 18/2004 - privind aprobarea tabelului rezumativ.
Pentru verificarea informatiilor utilizate la calculul continuarii conformitatii Nivelului de Serviciu B3, responsabilul pentru monitorizarea acestuia din cadrul AMRSP a efectuat mai multe vizite la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cursul anului 2015 si a solicitat documentele specifice cu privire la data rezolvarii, pentru esantioane de inregistrari din baza de date.
De asemenea, verificarile efectuate privesc respectarea prevederilor Contractului de Concesiune si a legislatiei de referinta a concesiunii.
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. 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

In perioada de evaluare a fost inregistrat un numar total de **2821 notificari** de infundari guri de scurgere, din care **611 notificari** nu s-au confirmat la constatare, astfel incat nu au fost luate in considerare la calculul conformitatii.

Excluderi Admisibile
In Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii, **06.12.2014 - 05.12.2015**, 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
Pentru Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B3 au fost luate in calcul urmatoarele informatii:

Total cazuri de infundari guri de scurgere	**2821**
- confirmate	**2210**
- neconfirmate	**611**

Durata de rezolvare a cazurilor de infundare a unei guri de scurgere si golirea acesteia a fost calculata intre data/ora inregistrarii notificarilor si data/ora golirii gurilor de scurgere.
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 gunoaie 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:	**3022**	**201**	**2821**
- confirmate	**2329**	**119**	**2210**
- neconfirmate	**693**	**82**	**611**

Ca urmare a evaluarii realizata pe baza elementelor de mai sus a rezultat conformitatea Nivelului de Serviciu B 3, valorile fiind urmatoarele:

$$\text{- cazuri de infundari guri de scurgere notificate rezolvate in} \leq 24 \text{ ore}: \text{NS B3} = \frac{2144}{2210} x100 = 97.01\%$$

(Standard Obiectiv 75%)

$$\text{- cazuri de infundari guri de scurgere notificate rezolvate in} \leq 96 \text{ ore}: \text{NS B3} = \frac{2210}{2210} x100 = 100\ \%$$

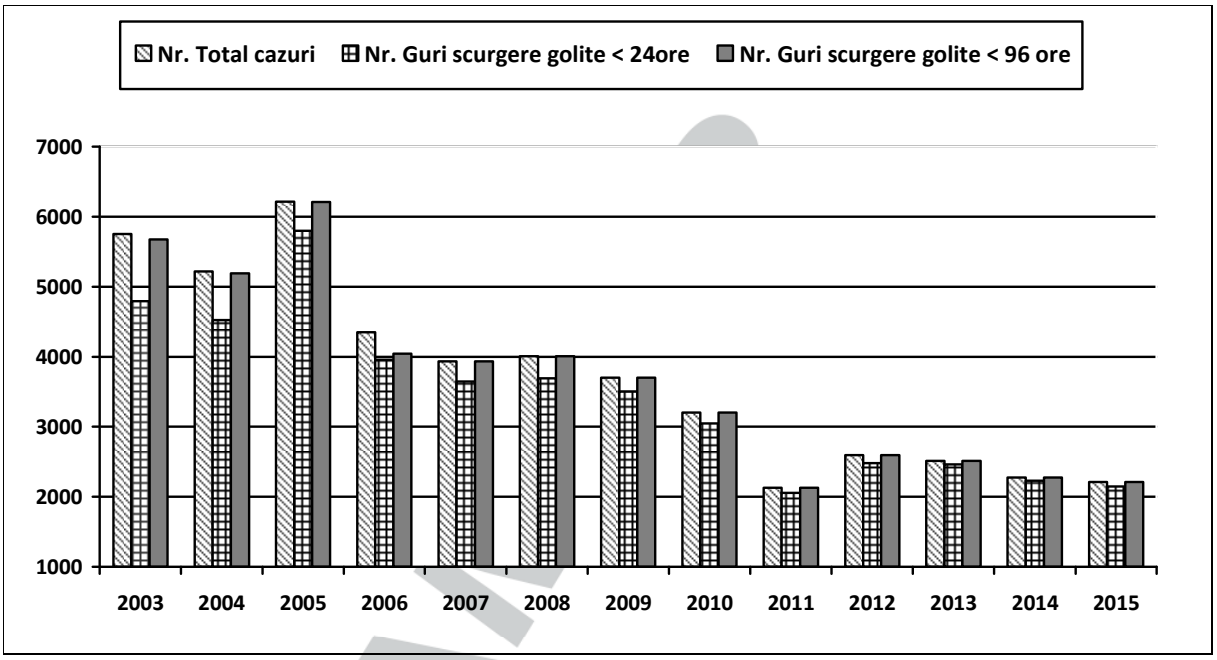
(Standard Obiectiv : 98%)

Avand in vedere verificarile si calculele efectuate pentru Nivelul de Serviciu B3, Consiliul Executiv al AMRSP a aprobat Certificarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B3 – Timpul intre notificarea infundarii unei guri de scurgere si golirea acesteia prin **Decizia nr. 40/23.12.2015**.

AMRSP

Evolutia numarului de guri de scurgere infundate notificate si golirea acestora

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
2015	2210	2144	2210



B. Evaluarea informatiilor aferente Nivelului de Serviciu B3 continute in Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pe anul 2014

Avand in vedere prevederile Clauzei 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*", AMRSP a analizat, verificat si evaluat informatiile aferente Nivelului de Serviciu B3 (*baza de date si tabelul rezumativ*), continute in **Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pe anul 2014** (*nr.15104159/12.06.2015).*

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 2014 sunt urmatoarele:

Numarul total de cazuri de infundari guri de scurgere notificate	**2387**
Numarul total de cazuri rezolvate ≤ 24 ore	**2337**
Numarul total de cazuri rezolvate ≤ 96 ore	**2387**
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 **2387** 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
2387	**0**	**≤ 24 ore**	**2337**	**97,91**
		≤ 96 ore	**2387**	**100**
		> 96 ore	**0**	**0**

Verificand cazurile neconfirmate 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 inregistrarile facute.

Excluderi Admisibile

Pe parcursul anului 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 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:

- cazuri de infundari guri de scurgere notificate rezolvate in ≤ 24 ore : $\text{NS B3} = \frac{2337}{2387} x100 = 97.91\%$

(Standard Obiectiv 75%)

- cazuri de infundari guri de scurgere notificate rezolvate in ≤ 96 ore : $\text{NS B3} = \frac{2387}{2387} x100 = 100\ \%$

(Standard Obiectiv 98%)

Din datele prezentate mai sus se constata ca S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a asigurat si pentru o alta perioada de 12 luni **(01.01.2014-31.12.2014)** diferita de cea de la Evaluarea Continuarii Conformitatii, o calitate a serviciului peste Standardul Obiectiv.

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 inlocuirea conductei
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 este anul 5 de concesiune -16.11.2005 Dupa aceasta data, pe toata durata concesiunii, daca este realizata sau nu conformitatea, TLC se stabileste la 20 de zile numai dupa emiterea scrisorii de certificare**.**
Perioada de Evaluare	- Evaluarea Initiala trebuie efectuata intr-o perioada de 2 luni incepand cu 29.07.2005 si pana la data de 28.09.2005. Conform Contractului de Concesiune (art.1.2 Anexa III – Caietul de Sarcini) datele pe baza carora se va face evaluarea conformitatii vor fi cele obtinute in timpul unei perioade de evaluare continue, avand durata de 2 luni (Perioada de Evaluare Initiala). O astfel de perioada se incheie cu 50 de zile inainte de Termenul Limita de Conformitate, sau de Data Anterioara de Conformitate. Pe baza datelor inregistrate, Concesionarul va trebui sa prezinte Autoritatii de Reglementare Tehnica cu cel putin 40 de zile inainte de TLC raportul de Evaluare Initiala. Autoritatea are la dispozitie 20 de zile pentru a emite o scrisoare de Certificare a Conformitatii sau de respingere a acesteia. - Continuarea Conformitatii se face, pe toata durata concesiunii, la intervale de 12 luni numai daca s-a realizat conformitatea initiala. Datele folosite pentru evaluarea continuarii conformitatii vor fi cele obtinute in perioada de 12 luni ce incepe in ziua urmatoare a ultimei zile a perioadei de evaluare. Predarea raportului de catre Concesionar si emiterea scrisorii de catre Autoritate se fac respectand aceleasi termenele limita de la Evaluarea Initiala In conformitate cu clauza 18, din Actul Aditional nr.10 la Contractul de Concesiune, aprobat prin HCGMB 245/2013, *„Partile convin ca atat Concesionarul cat si Autoritatea de Reglementare Tehnica sa aiba la dispozitie perioade identice, de cate 20 de zile, pentru realizarea rapoartelor si concluziilor solicitate, astfel:* ***18.1**. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.2 Evaluarea Initiala a Conformitatii, „Concesionarul va prezenta Autoritatii de Reglementare Tehnica un „Raport Initial de Conformitate" cu cel putin 30 de zile inainte de Termenul Limita de Conformitate sau de Data Anterioara de Conformitate, adica in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare initiala."* ***18.2**. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.3 Evaluarea Continuarii Conformitatii, „La sfarsitul fiecarei perioade de evaluare, Concesionarul va prezenta un „Raport de Continuare a Conformitatii" Autoritatii de Reglementare Tehnica, in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare, iar Autoritatea de Reglementare Tehnica va stabili conformitatea sau ne-conformitatea in termen de 20 de zile de la prezentarea raportului*
Masurare	reclamatii de la clienti, scrise sau telefonice, un registru al tuturor incidentelor referitoare la prabusiri
Monitorizare	Autoritatea de Reglementare Tehnica analizeaza rapoartele S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. si verifica acuratetea inregistrarilor informatiilor din registrele bazelor de date privind toate cazurile notificate ca prabusiri de canal colector, precum si tabelele rezumative pentru fiecare an de raportare.
Excluderi 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 – 2015)

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:

AMRSP

	- 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%** .
2015	**Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 24/04.11.2015** privind aprobarea Scrisorii de

AMRSP

	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 : **52,57 %** din incidente, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **30%**; - in **≤ 7 zile** de la raportare : **83,82 %** 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

Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu B4.1 in perioada 31.05.2015 - 31.05.2016 de catre AMRSP a constat in:

- verificarea si evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii (*15179950/15.10.2015*) pentru perioada **29.09.2014 ÷ 28.09.2015**, in vederea Certificarii Continuarii Conformitatii
- verificarea si evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual (*nr.15104159/12.06.2015*) pentru perioada **01.01.2014 ÷ 31.12.2014.**

Pentru cele doua perioade (**29.09.2014 ÷ 28.09.2015** si **01.01.2014 ÷ 31.12.2014**), a fost verificata corespondenta incadrarii informatiilor prezentate in prevederile reglementarilor emise de Autoritatea de Reglementare Tehnica a Concesiunii, si anume:

- *Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 21/04.08.2003 – privind aprobarea formatului inregistrarilor bazei de date comune pentru indicatorii B3, **B4.1**, B4.2, B4.3 si B5*
- *Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 19/25.03.2004 - Privind aprobarea formatului tabelului rezumativ pentru Nivelul de Serviciu B4.1 – Timpul dintre notificarea unei prabusiri de canal colector si inlocuirea conductei*

Informatiile continute in baza de date si in tabelul rezumativ, au permis o evaluare obiectiva a NS B4.1.

A. Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.1 pentru perioada 29.09.2014 – 28.09.2015

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. 15179950/15.10.2015, inregistrata la Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice cu nr. 1729/15.10.2015, *Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B.4.1 – Timpul intre 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 **29.08.2014 – 28.08.2015** si tratate in Perioada de Evaluare Continua a Conformitatii **29.09.2014 - 28.09. 2015**.

In aceasta perioada au fost inregistrate un numar de **544** cazuri de prabusiri canal colector confirmate.

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	**286** cazuri
cazuri tratate si rezolvate ≤ 4 zile	390 cazuri
cazuri tratate si rezolvate ≤ 7 zile	**456** cazuri
cazuri tratate si rezolvate ≤ 14 zile	509 cazuri
cazuri tratate si rezolvate **≤** 30 zile	**544** cazuri

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

Din verificarea documentelor prezentate de , S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul *Raportului privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B.4.1 – Timpul intre notificarea unei prabusiri*

de canal colector si inlocuirea conductei, s-a constatat faptul ca informatiile transmise au respectat formatul aprobat prin Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 19/2004 privind aprobarea tabelului rezumativ.

In lunile aprilie, mai si octombrie 2015, au fost efectuate verificari sistematice ale registrelor Concesionarului. S-a verificat concordanta datelor transmise pe suport informatic, 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 au fost inregistrate un numar de **544** cazuri de prabusiri canal colector care s-au confirmat. Nu au fost luate in calculul conformitatii notificarile multiple ale aceluiasi caz, asa 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.

Datele se prezinta astfel:

Cazuri de prabusiri de canal colector	Notificari	Multiple	Cazuri
Total, din care:	**1038**	**203**	**835**
- confirmate	**740**	**196**	**544**
- neconfirmate	**298**	**7**	**291**

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 verificarii informatiilor primite s-a constatat realizarea conformitatii Nivelului de Serviciu B.4.1 – Timpul dintre notificarea unei prabusiri de canal colector si inlocuirea conductei, valorile realizate fiind urmatoarele:

Total cazuri de prabusiri de canal colector notificate	Excluderi Admisibile (EA)	Timpul de rezolvare	NS realizat		NSO	Neconf. cu NSO
Numeric	*Numeric*	*zile*	*Numeric*	*%*	*%*	*%*
1	2	3	4	5	6	7
544	0	≤ 2 zile	**286**	**52,57**	30	-
		≤ 4 zile	390			
		≤ 7 zile	**456**	**83,82**	75	-
		≤ 14 zile	509			
		≤ 30 zile	**544**	**100**	100	-
		> 30 zile	0	0	0	-

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

AMRSP

$$\text{- cazuri de prabusiri de canal colector rezolvate in} \leq 2 \text{ zile}: \text{NS B4.1} = \frac{286}{544} x100 = 52{,}57\%$$

$$(\text{Standard Obiectiv}: 30\%)$$

$$\text{- cazuri de prabusiri de canal colector rezolvate in} \leq 7 \text{ zile}: \text{NS B4.1} = \frac{456}{544} x100 = 83{,}82\,\%$$

$$(\text{Standard Obiectiv}: 75\%)$$

$$\text{- cazuri de prabusiri de canal colector rezolvate in} \leq 30 \text{ zile}: \text{NS B4.1} = \frac{544}{544} x100 = 100\,\%$$

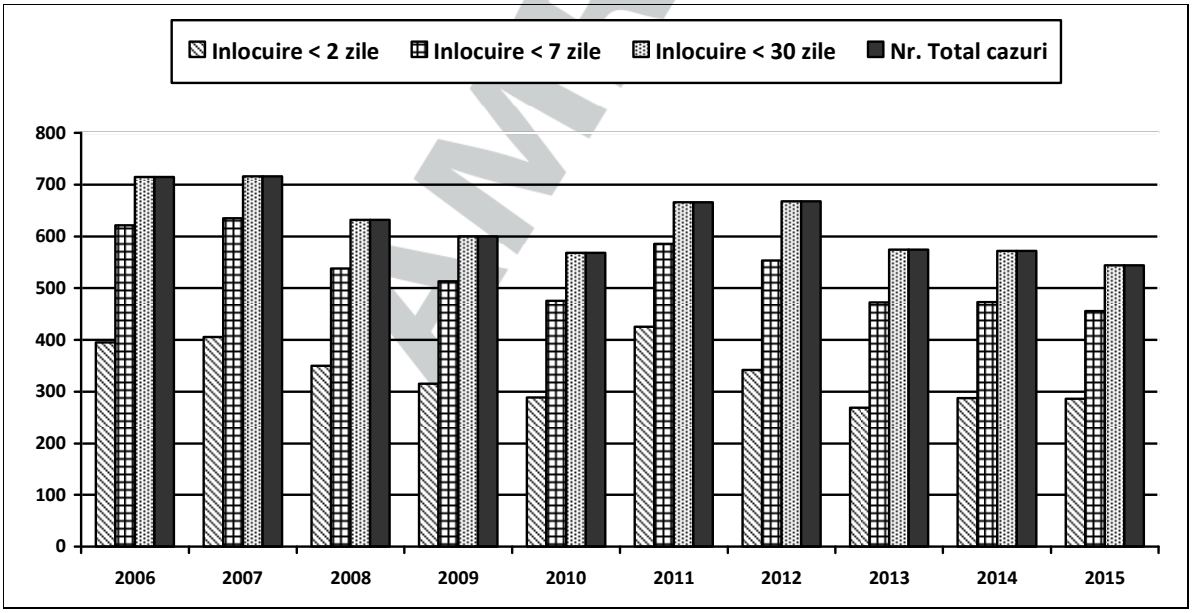
$$(\text{Standard Obiectiv}: 100\%)$$

Concluzii evaluare

Avand in vedere verificarile si calculele efectuate, Consiliul Executiv al AMRSP a aprobat prin **Decizia nr. 24/04.11.2015**, 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 inlocuirea conductei

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
2015	544	286	456	544



B. Evaluarea informatiilor aferente Nivelului de Serviciu B4.1 continute in Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pe anul 2014

Avand in vedere prevederile Clauzei 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*", AMRSP a analizat, verificat si evaluat informatiile aferente Nivelului de

Serviciu B4.1 (*baza de date si tabelul rezumativ*), continute in **Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pe anul 2014** (*nr.15104159/12.06.2015).*

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

Prin scrisoarea nr. 15104159/12.06.2015, inregistrata la AMRSP cu nr. 1014/12.06.2015 S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a transmis Raportul Anual pentru anul 2014.

Informatiile transmise in cadrul acestui raport sunt urmatoarele:

Numarul total de cazuri de prabusiri de canal colector notificate	**554**
Numar total de cazuri rezolvate ≤ 2 zile	**286**
Numar total de cazuri rezolvate ≤ 4 zile	**382**
Numar total de cazuri rezolvate ≤ 7 zile	**459**
Numar total de cazuri rezolvate ≤ 14 zile	**522**
Numar total de cazuri rezolvate **≤** 30 zile	**554**
Numar total de cazuri rezolvate in mai mult de 30 zile	**0**

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 perioda s-au inregistrat un numar de **554 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 in tabelul rezumativ de mai jos :

Total cazuri de prabusiri de canal colector notificate	**Excluderi Admisibile (EA)**	**Timpul de rezolvare**	**NS realizat**	
Numeric	Numeric	zile	Numeric	%
1	2	3	4	5
554	0	**≤ 2 zile**	**286**	**51,62**
		≤ 4 zile	382	
		≤ 7 zile	**459**	**82,85**
		≤ 14 zile	522	
		≤ 30 zile	**554**	**100**
		≥ 30 zile	0	0

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 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

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

$$\text{- cazuri de prabusiri de canal colector rezolvate in} \leq 2 \text{ zile}: \text{NS B4.1} = \frac{286}{554} x100 = 51{,}62\%$$

(Standard Obiectiv: 30%)

$$\text{- cazuri de prabusiri de canal colector rezolvate in} \leq 7 \text{ zile}: \text{NS B4.1} = \frac{459}{554} x100 = 82{,}85\,\%$$

(Standard Obiectiv: 75%)

$$\text{- cazuri de prabusiri de canal colector rezolvate in} \leq 30 \text{ zile}: \text{NS B4.1} = \frac{554}{554} x100 = 100\,\%$$

(Standard Obiectiv: 100%)

AMRSP

Din datele prezentate mai sus se constata ca S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a asigurat si pentru o alta perioada de 12 luni **(01.01.2014-31.12.2014)**, diferita de cea de la Evaluarea Continuarii Conformitatii, o calitatea a Nivelului de Serviciu B4.1 peste Standardul Obiectiv.

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 este anul 5 de concesiune -16.11.2005 Dupa aceasta data, pe toata durata Concesiunii, daca este sau nu realizata conformitatea, Termenul Limita de Conformitate se stabileste la 20 de zile numai dupa emiterea scrisorii de certificare.
Perioada de Evaluare	- Evaluarea Initiala trebuie efectuata intr-o perioada de 2 luni incepand cu 28.07.2005 si pana la data de 27.09.2005. Conform Contractului de Concesiune (art.1.2 Anexa III – Caietul de Sarcini) datele pe baza carora se va face evaluarea conformitatii vor fi cele obtinute in timpul unei perioade de evaluare continue, avand durata de 2 luni (Perioada de Evaluare Initiala). O astfel de perioada se incheie cu 50 de zile inainte de Termenul Limita de Conformitate, sau de Data Anterioara de Conformitate. Pe baza datelor inregistrate, Concesionarul va trebui sa prezinte Autoritatii de Reglementare Tehnica cu cel putin 40 de zile inainte de TLC raportul de Evaluare Initiala. Autoritatea are la dispozitie 20 de zile pentru a emite o scrisoare de Certificare a Conformitatii sau de respingere a acesteia. - Continuarea Conformitatii se face, pe toata durata concesiunii, la intervale de 12 luni numai daca s-a realizat conformitatea initiala. Datele folosite pentru evaluarea continuarii conformitatii vor fi cele obtinute in perioada de 12 luni ce incepe in ziua urmatoare a ultimei zile a perioadei de evaluare. Predarea raportului de catre Concesionar si emiterea scrisorii de catre Autoritate se fac respectand aceleasi termene limita de la Evaluarea Initiala In conformitate cu clauza 18, din Actul Aditional nr.10 la Contractul de Concesiune, aprobat prin HCGMB 245/2013, *„Partile convin ca atat Concesionarul cat si Autoritatea de Reglementare Tehnica sa aiba la dispozitie perioade identice, de cate 20 de zile, pentru realizarea rapoartelor si concluziilor solicitate, astfel:* ***18.1**. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.2 Evaluarea Initiala a Conformitatii, „Concesionarul va prezenta Autoritatii de Reglementare Tehnica un „Raport Initial de Conformitate" cu cel putin 30 de zile inainte de Termenul Limita de Conformitate sau de Data Anterioara de Conformitate, adica in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare initiala."* ***18.2**. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.3 Evaluarea Continuarii Conformitatii, „La sfarsitul fiecarei perioade de evaluare, Concesionarul va prezenta un „Raport de Continuare a Conformitatii" Autoritatii de Reglementare Tehnica, in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare, iar Autoritatea de Reglementare Tehnica va stabili conformitatea sau ne-conformitatea in termen de 20 de zile de la prezentarea raportului*
Masurare	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;

AMRSP

	- 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 – 2015)

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

AMRSP

	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%**
2015	**Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 25/04.11.2015** 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: **95,76%** 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%**

AMRSP

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

Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu B4.2 in perioada 31.05.2015 - 31.05.2016 de catre AMRSP a constat in:

- verificarea si evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii (*15179950/15.10.2015*) pentru perioada **28.09.2014 ÷ 27.09.2015**, in vederea Certificarii Continuarii Conformitatii
- verificarea si evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual (*nr.15104159/12.06.2015*) pentru perioada **01.01.2014 ÷ 31.12.2014.**

Pentru cele doua perioade (**28.09.2014 ÷ 27.09.2015** si **01.01.2014 ÷ 31.12.2014**), a fost verificata corespondenta incadrarii informatiilor prezentate in prevederile reglementarilor emise de Autoritatea de Reglementare Tehnica a Concesiunii, si anume:

*- Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 21/04.08.2003 – privind aprobarea formatului inregistrarilor bazei de date comune pentru indicatorii B3, B4.1, **B4.2**, B4.3 si B5*

- Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 20/25.03.2004 - Privind aprobarea formatului tabelului rezumativ pentru Nivelul de Serviciu B4.2 – Timpul dintre notificarea unei infundari de canal colector 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 28.09.2014-27.09.2015

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. 15179950/15.10.2015, inregistrata la Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice cu nr. 1729/15.10.2015, *Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B.4.2 – Timpul dintre notificarea unei infundari de canal colector si curatarea infundarii*, impreuna cu baza de date in format electronic aferenta indicatorului si perioadei de evaluare.

Pentru Evaluarea Continuarii Conformitatii *Nivelului de Serviciu B.4.2 – Timpul dintre notificarea unei infundari de canal colector si curatarea infundarii* au fost luate in calcul toate notificarile confirmate, inregistrate in perioada **26.09.2014 – 25.09.2015** si tratate in Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii, **28.09.2014 - 27.09.2015**.

In Raportul de Evaluare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B.4.2 – Timpul dintre notificarea unei infundari de canal colector si curatarea infundarii, se constata ca in perioada de evaluare au fost inregistrate un numar de **8872** cazuri de infundari de canal colector.

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

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

-	notificari de infundari de canal colector/racord la canal rezolvate in 24 de ore fata de **75%** cat prevede Standardul Obiectiv	**95,76%**
-	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.

Pentru verificarea informatiilor transmise de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., responsabilul pentru monitorizarea Nivelului de Serviciu B4.2 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 aprilie si mai 2015, precum si la Directia Monitorizare in luna octombrie 2015, unde au fost efectuate verificari ale registrelor Concesionarului.

De asemenea, 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., cu rezultatele verificarilor efectuate la cele 6 Agentii Operationale, precum si corectitudinea si concordanta datelor din baza de date si din 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
-	data si ora rezolvarii interventiei
-	tipul remedierii

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

-	adresa gresita
-	avarie interioara, reteaua de canalizare functioneaza normal
-	busonat pentru neplata
-	strada necanalizata
-	canalizare clandestine
-	apa de la galeria RADET

-	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 **12832 notificari** de infundari canal colector, din care **2460 notificari** nu s-au confirmat la constatare, astfel incat nu au fost luate in calculul conformitatii.

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

Datele se prezinta astfel :

Cazuri de infundari de canal colector	Notificari	Multiple	Cazuri
Total, din care:	**12832**	**1726**	**11106**
- confirmate	**10372**	**1500**	**8872**
- neconfirmate	**2460**	**226**	**2234**

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 evaluat Nivelul de Serviciu B4.2 – Timpul dintre notificarea unei infundari de canal colector si curatarea infundarii, dupa cum urmeaza:

Total cazuri de infundari canal colector notificate	Excluderi Admisibile (EA)	Timpul de rezolvare	NS realizat		NSO	Neconformitate cu NSO
Numeric	*Numeric*	***ore***	*Numeric*	*%*	*%*	*%*
1	2	3	4	5	6	7
8872	0	≤ 24 ore	**8496**	**95,76**	**75**	-
		≤ 48 ore	**8872**	**100**	**100**	-
		>48 ore	0	0	0	-

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

$$\text{- cazuri de infundari de canal colector rezolvate in} \leq 24\text{ ore : NS B4.2} = \frac{8496}{8872} x100 = 95{,}76\,\%$$

(Standard Obiectiv: 75%)

$$\text{- cazuri de infundari de canal colector rezolvate in} \leq 48\text{ ore : NS B.2} = \frac{8872}{8872} x100 = 100\,\%$$

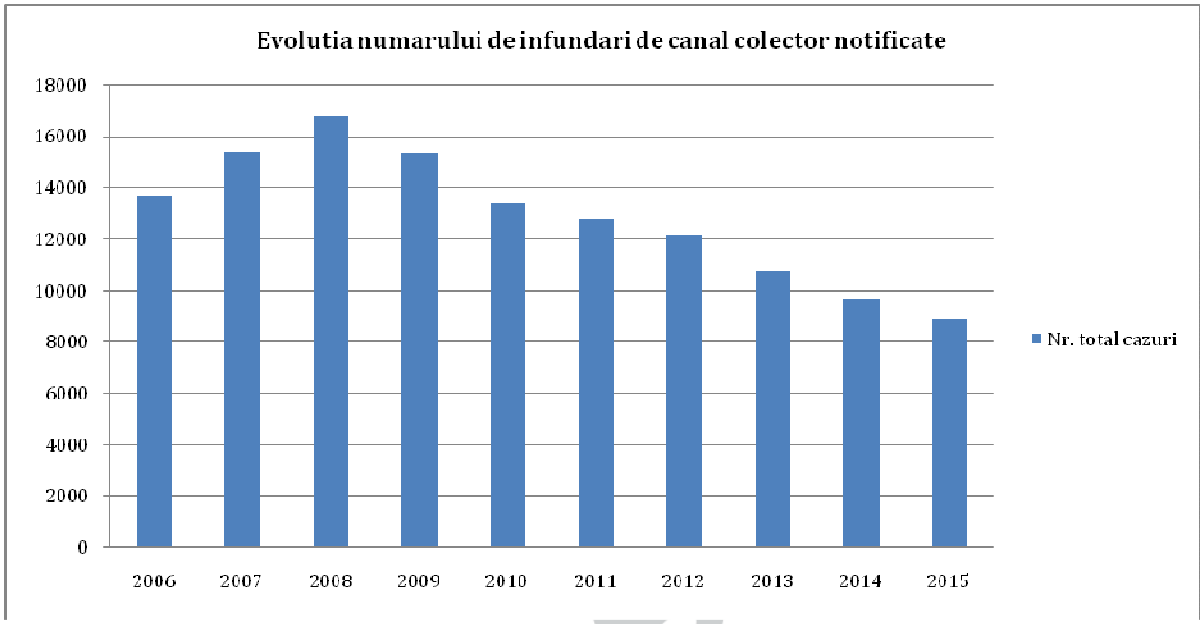
(Standard Obiectiv: 100%)

Concluzii evaluare

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. 25/04.11.2015**.

Evolutia numarului de infundari de canal colector notificate

Anul	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Numar	13722	15372	16771	15336	13376	12751	12161	10735	9625	8872



Datorita continuarii actiunilor de curatare preventiva, numarul cazurilor de infundari de canale de serviciu si/sau racord la canal a scazut in utimii ani.

B. Evaluarea informatiilor aferente Nivelului de Serviciu B4.2 continute in Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pe anul 2014

Avand in vedere prevederile Clauzei 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*", AMRSP a analizat, verificat si evaluat informatiile aferente Nivelului de Serviciu B4.2 (*baza de date si tabelul rezumativ*), continute in **Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pe anul 2014** (*nr.15104159/12.06.2015).*

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

Informatiile transmise in cadrul Raportului Anual sunt urmatoarele:

Numarul total de cazuri de infundari canale colectoare	**9288**
Numarul total de cazuri rezolvate ≤ 24 ore	**8909**
Numarul total de cazuri rezolvate ≤ 48 ore	**9288**
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	**95,92%**
-	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.

In aceasta perioda s-au inregistrat un numar de **9288 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 in tabelul rezumativ de mai jos :

Total cazuri de infundari de canal colector notificate	**Excluderi Admisibile (EA)**	**Timpul de rezolvare**	**NS realizat**		**NSO**
Numeric	*Numeric*	*ore*	*Numeric*	*%*	*%*
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*
9288	0	≤ 24 ore	8909	95,92	75
		≤ 48 ore	9288	100	100
		>48 ore	0	0	0

Excluderi Admisibile

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

In cursul anului 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

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

$$\text{- cazuri de infundari de canal colector rezolvate in} \leq 24 \text{ ore : NS B4.2} = \frac{8909}{9288} x100 = 95{,}92\,\%$$

(Standard Obiectiv: 75%)

$$\text{- cazuri de infundari de canal colector rezolvate in} \leq 48 \text{ ore : NS B.2} = \frac{9288}{9288} x100 = 100\,\%$$

(Standard Obiectiv: 100%)

Din datele prezentate mai sus se constata ca S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a asigurat si pentru o alta perioada de 12 luni **(01.01.2014-31.12.2014)**, diferita de cea de la Evaluarea Continuarii Conformitatii, o calitatea a Nivelului de Serviciu B4.2 - Timpul dintre notificarea unei infundari de canal colector si curatarea infundarii peste Standardul Obiectiv.

AMRSP

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 este anul 2 de concesiune -16.11.2002 Dupa aceasta data, pe toata durata Concesiunii, daca este sau nu realizata conformitatea, Termenul Limita de Conformitate se stabileste la 20 de zile numai dupa emiterea scrisorii de certificare.
Perioada de Evaluare	- Evaluarea Initiala trebuie efectuata intr-o perioada de 2 luni incepand cu 28.07.2002 si pana la data de 27.09.2002. Conform Contractului de Concesiune (art.1.2 Anexa III – Caietul de Sarcini) datele pe baza carora se va face evaluarea conformitatii vor fi cele obtinute in timpul unei perioade de evaluare continue, avand durata de 2 luni (Perioada de Evaluare Initiala). O astfel de perioada se incheie cu 50 de zile inainte de Termenul Limita de Conformitate, sau de Data Anterioara de Conformitate. Pe baza datelor inregistrate, Concesionarul va trebui sa prezinte Autoritatii de Reglementare Tehnica cu cel putin 40 de zile inainte de TLC raportul de Evaluare Initiala. Autoritatea are la dispozitie 20 de zile pentru a emite o scrisoare de Certificare a Conformitatii sau de respingere a acesteia. - Continuarea Conformitatii se face, pe toata durata concesiunii, la intervale de 12 luni numai daca s-a realizat conformitatea initiala. Datele folosite pentru evaluarea continuarii conformitatii vor fi cele obtinute in perioada de 12 luni ce incepe in ziua urmatoare a ultimei zile a perioadei de evaluare. Predarea raportului de catre Concesionar si emiterea scrisorii de catre Autoritate se fac respectand aceleasi termene limita de la Evaluarea Initiala In conformitate cu clauza 18, din Actul Aditional nr.10 la Contractul de Concesiune, aprobat prin HCGMB 245/2013, *„Partile convin ca atat Concesionarul cat si Autoritatea de Reglementare Tehnica sa aiba la dispozitie perioade identice, de cate 20 de zile, pentru realizarea rapoartelor si concluziilor solicitate, astfel:* ***18.1**. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.2 Evaluarea Initiala a Conformitatii, „Concesionarul va prezenta Autoritatii de Reglementare Tehnica un „Raport Initial de Conformitate" cu cel putin 30 de zile inainte de Termenul Limita de Conformitate sau de Data Anterioara de Conformitate, adica in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare initiala."* ***18.2**. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.3 Evaluarea Continuarii Conformitatii, „La sfarsitul fiecarei perioade de evaluare, Concesionarul va prezenta un „Raport de Continuare a Conformitatii" Autoritatii de Reglementare Tehnica, in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare, iar Autoritatea de Reglementare Tehnica va stabili conformitatea sau ne-conformitatea in termen de 20 de zile de la prezentarea raportului*
Masurare	reclamatii de la clienti, scrise sau telefonice, un registru al tuturor incidentelor referitoare la infundari 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

Anexa

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 – 2015)

An	Conformitatea NS B4.3
2002	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 10/28.10.2002** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelelor de Servicii aferente indicatorului A6 si de Respingere a Conformitatii Nivelelor de Servicii aferente indicatorilor B3 si B4.3 Consiliul Executiv al ARBAC a decis Respingerea Conformitatii indicatorului B4.3, in principal datorita lipsei datelor suficiente pentru o evaluare corecta a acestui indicator, solicitand Concesionarului prezentarea unui Plan de Imbunatatire, conform prevederilor CC, Anexa A, Caiet de Sarcini, Partea a III-a – Nivelele Serviciilor, clauza 1.4., care va trebui sa cuprinda: *- Refacerea formulei de calcul, luand in considerare definitia exacta din Contractul de Concesiune. Formula corecta ar trebui sa fie:* $$\frac{\text{Nr. total de cazuri de vidanjari in intervalul 0 - 6 ore}}{\text{Nr. total cazuri de infundari/prabusiri in care s - a notificat inundarea}} x100 = \ldots\%$$ Formula ar trebui sa fie aplicata numai in situatiile cand, datorita prabusirii sau infundarii s-a produs inundarea zonei. *- Completarea Registrelor R4-1 si R4-2 cu numele persoanei care reclama problema;* *- Completarea Registrelelor R4-1 si R4-2 cu numele persoanei care efectueaza inregistrarea;* *- Completarea rubricilor privind excluderilor acceptabile;* *- Solicitarea bazei de date referitoare la indicatorul B4.3 pe suport informatic*
2003	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 2/14.01.2003** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelelor de Servicii aferente indicatorului B4.3 – Eliminarea apelor reziduale in cazurile notificate ca prabusiri/infundari de canal colector Consiliul Executiv al ARBAC a aprobat Certificarea Conformitatii Nivelelor de Servicii aferente indicatorului B4.3 – Eliminarea apelor reziduale in cazurile notificate ca prabusiri/infundari de canal colector, in conditiile respectarii Planului de actiuni propus de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., pentru imbunatatirea monitorizarii acestui indicator, plan care cuprinde realizarea urmatoarelor masuri: *- Refacerea formulei de calcul conform celor stabilite la data de 5.11.2002* *- Completarea Registrelor R4-1 si R4-2 cu numele persoanei care reclama problema* *- Completarea Registrelor R4-1 si R4-2 cu numele persoanei care face inregistrarea* *- Completarea rubricilor cu excluderile acceptabile* *- Transmiterea la ARBAC a bazei de date centralizate, referitoare la indicatorul B4.3, pe suport informatic* *- ARBAC si ANB vor conveni asupra definitiilor "terti afectati" si "terti vinovati"* *- Imbunatatirea acuratetii inregistrarilor prin verificarea continua a fezabilitatii acestora* *- Informarea ARBAC cu privire la modificarea localizarii registrelor datorita reorganizarii ANB*
2004	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 5 / 5.02.2004** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.3 – Eliminarea apelor reziduale in urma unei prabusiri/infundari de canal colector Conformitatea certificata de ARBAC: **100 %**, fata de NSO prevazut in Contractul de Concesiune de **100 %**
2005	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 2/4.01.2005** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.3 – Eliminarea apelor reziduale in urma unei prabusiri/infundari de canal colector Conformitatea certificata de ARBAC : **100 %**, fata de NSO prevazut in Contractul de Concesiune de **100%**
2006	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 2/04.01.2006** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.3 – Eliminarea apelor reziduale in urma unei prabusiri/infundari de canal colector Conformitatea certificata de ARBAC: **100 %**, fata de NSO prevazut in Contractul de Concesiune de **100%**
2007	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 2/03.01.2007** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.3 – Eliminarea apelor reziduale in urma unei

ARBAC

	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 %**.
2015	**Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 41/23.12.2015** 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

Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu B4.3 in perioada 31.05.2015 - 31.05.2016 de catre AMRSP a constat in:

- verificarea si evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii (nr. 15221825/14.12.2015) pentru perioada **06.12.2014÷ 05.12.2015**, in vederea Certificarii Continuarii Conformitatii
- verificarea si evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual (nr.15104159/12.06.2015) pentru perioada **01.01.2014 ÷ 31.12.2014.**

Pentru cele doua perioade (**06.12.2014÷ 05.12.2015** si **01.01.2014 ÷ 31.12.2014**), a fost verificata corespondenta incadrarii informatiilor prezentate in prevederile reglementarilor emise de Autoritatea de Reglementare Tehnica a Concesiunii, si anume:

*- Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 21/04.08.2003 – privind aprobarea formatului inregistrarilor bazei de date comune pentru indicatorii B3, B4.1, B4.2, **B4.3** si B5*
- Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 21/25.03.2004 - Privind aprobarea formatului tabelului rezumativ pentru Nivelul de Serviciu B4.3 – Eliminarea apelor reziduale in urma unei prabusiri/infundari de canal colector.
Informatiile continute in baza de date si in tabelul rezumativ, au permis o evaluare obiectiva a Nivelului de Serviciu B4.3– Eliminarea apelor reziduale in urma unei prabusiri/infundari de canal colector.

A. Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.3 pentru perioada 06.12.2014-05.12.2015

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. 15221825/14.12.2015, inregistrata la AMRSP cu nr. 2191/14.12.2015, *Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B.4.3 – Eliminarea apelor reziduale in urma prabusirii/infundarii de canal colector*, 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 **06.12.2014 – 05.12.2015** si tratate in Perioada de Evaluare Continua a Conformitatii **06.12.2014 – 05.12.2015**.
In Raportul de Evaluare a Continuarii Conformitatii NS B4.3 au fost luate in calcul un numar de **167 cazuri** cu risc de inundare care au fost supuse evaluarii.
Durata de rezolvare a notificarilor de eliminare a apelor reziduale in urma infundarii/prabusirii de canal colector, a fost calculata intre data/ora inregistrarii notificarii si data/ora instalarii unui aranjament alternativ.
Ca urmare a monitorizarii si evaluarii S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., realizata pe baza elementelor precizate mai sus, au rezultat urmatoarele:

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	Neconformitate cu NSO
Numeric	*Numeric*	*Numeric*	*Numeric*	*ore*	*Numeric*	*%*	*%*	*%*
1	2	3	4	5	6	7	8	9
167	**167**	0	0	≤ 6 ore	167	**100**	100	-
				> 6 ore	0	0	0	-

- **100% cazuri notificari** de eliminare a apelor reziduale in urma prabusirii/infundarii de canal colector rezolvate in **6 de ore** fata de **100%** cat prevede Standardul Obiectiv.

Verificari AMRSP
Pentru verificarea informatiilor utilizate la calculul evaluarii continuarii conformitatii Nivelului de Serviciu B4.3, responsabilul pentru monitorizarea acestuia din cadrul AMRSP a efectuat mai multe vizite la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cursul anului 2015 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.
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. cu rezultatele verificarilor efectuate la cele 6 Agentii Operationale, precum si corectitudinea si concordanta datelor din baza de date si din 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
-	data si ora rezolvarii interventiei

-	tipul remedierii
-	data si ora instalarii unui aranjament alternativ

In perioada de evaluare au fost inregistrate un numar de **477** notificari de eliminare a apelor reziduale in urma prabusirii/infundarii de canal colector, din care **310** notificari au fost multiple, astfel incat nu au fost luate in calculul conformitatii.
Datele se prezinta astfel :

Notificari	Multiple	Cazuri
477	**310**	**167**

Cele **167** cazuri cu risc de inundare notificate si luate in considerare la calculul conformitatii pot fi clasificate astfel:

Cazuri provenite din infundari	**135**
Cazuri provenite din prabusiri	**32**

Excluderi Admisibile
In Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii (**06.12.2014 - 05.12.2015)** 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
Pentru Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu *B.4.3 – Eliminarea apelor reziduale in urma unei prabusiri/infundari de canal colector,* au fost luate in calcul urmatoarele informatii, prezentate in tabelul rezumativ:

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	Neconformitate cu NSO
Numeric	*Numeric*	*Numeric*	*Numeric*	*ore*	*Numeric*	*%*	*%*	*%*
1	2	3	4	5	6	7	8	9
167	**167**	0	0	≤ 6 ore	167	**100**	100	-
				> 6 ore	0	0	0	-

Din *Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii pentru Nivelul de Serviciu B.4.3 – Eliminarea apelor reziduale in urma unei prabusiri/infundari de canal colector* transmis de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. si din verificarile AMRSP pentru evaluarea acestui Nivel de Serviciu s-a constatat realizarea conformitatii, dupa cum urmeaza:

$$\text{- cazuri cu risc de inundare rezolvate in} \leq 6 \text{ ore}: \text{NS B4.3} = \frac{167}{167} x100 = 100\,\%$$

(Standard Obiectiv: 100%)

Concluzii evaluare
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 infundari/prabusiri de canal colector, pentru Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii **06.12.2014 – 05.12.2015**, prin **Decizia nr. 41/23.12.2015**.

B. Evaluarea informatiilor aferente Nivelului de Serviciu B4.3 continute in Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pe anul 2014

Avand in vedere prevederile Clauzei 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*", AMRSP a analizat, verificat si evaluat informatiile aferente Nivelului de

Serviciu B4.3 (*baza de date si tabelul rezumativ*), continute in **Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pe anul 2014** (*nr.15104159/12.06.2015).*

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

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

Numar total de cazuri cu risc de inundare notificate	**152**
Cazuri cu risc de extindere a inundarii	**0**
Numar total de cazuri rezolvate ≤ 6 ore	**152**
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 perioda s-au inregistrat un numar de **152 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**	
Numeric	*Numeric*	*Numeric*	*Numeric*	*ore*	*Numeric*	*%*
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*
152	**152**	0	0	≤ 6 ore	152	**100**
				> 6 ore	0	**0**

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

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 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

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 :

$$\text{- cazuri cu risc de inundare rezolvate in} \leq 6 \text{ ore}: \text{NS B4.3} = \frac{152}{152} x100 = 100\,\%$$

(Standard Obiectiv: 100%)

Din datele prezentate mai sus se constata ca S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a asigurat si pentru o alta perioada de 12 luni **(01.01.2014 - 31.12.2014)**, diferita de cea de la Evaluarea Continuarii Conformitatii, o calitatea a Nivelului de Serviciu B4.3 – Eliminarea apelor reziduale in urma unei prabusiri/ infundari de canal colector peste Standardul Obiectiv.

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 este anul 3 de concesiune -16.11.2003 Dupa aceasta data, pe toata durata Concesiunii, daca este sau nu realizata conformitatea, Termenul Limita de Conformitate se stabileste la 20 de zile numai dupa emiterea scrisorii de certificare.
Perioada de Evaluare	- Evaluarea Initiala trebuie efectuata intr-o perioada de 2 luni incepand cu 28.07.2003 si pana la data de 27.09.2003. Conform Contractului de Concesiune (art.1.2 Anexa III – Caietul de Sarcini) datele pe baza carora se va face evaluarea conformitatii vor fi cele obtinute in timpul unei perioade de evaluare continue, avand durata de 2 luni (Perioada de Evaluare Initiala). O astfel de perioada se incheie cu 50 de zile inainte de Termenul Limita de Conformitate, sau de Data Anterioara de Conformitate. Pe baza datelor inregistrate, Concesionarul va trebui sa prezinte Autoritatii de Reglementare Tehnica cu cel putin 40 de zile inainte de TLC raportul de Evaluare Initiala. Autoritatea are la dispozitie 20 de zile pentru a emite o scrisoare de Certificare a Conformitatii sau de respingere a acesteia. - Continuarea Conformitatii se face, pe toata durata concesiunii, la intervale de 12 luni numai daca s-a realizat conformitatea initiala. Datele folosite pentru evaluarea continuarii conformitatii vor fi cele obtinute in perioada de 12 luni ce incepe in ziua urmatoare a ultimei zile a perioadei de evaluare. Predarea raportului de catre Concesionar si emiterea scrisorii de catre Autoritate se fac respectand aceleasi termenele limita de la Evaluarea Initiala In conformitate cu clauza 18, din Actul Aditional nr.10 la Contractul de Concesiune, aprobat prin HCGMB 245/2013, *„Partile convin ca atat Concesionarul cat si Autoritatea de Reglementare Tehnica sa aiba la dispozitie perioade identice, de cate 20 de zile, pentru realizarea rapoartelor si concluziilor solicitate, astfel:* ***18.1**. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.2 Evaluarea Initiala a Conformitatii, „Concesionarul va prezenta Autoritatii de Reglementare Tehnica un „Raport Initial de Conformitate" cu cel putin 30 de zile inainte de Termenul Limita de Conformitate sau de Data Anterioara de Conformitate, adica in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare initiala."* ***18.2**. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.3 Evaluarea Continuarii Conformitatii, „La sfarsitul fiecarei perioade de evaluare, Concesionarul va prezenta un „Raport de Continuare a Conformitatii" Autoritatii de Reglementare Tehnica, in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare, iar Autoritatea de Reglementare Tehnica va stabili conformitatea sau ne-conformitatea in termen de 20 de zile de la prezentarea raportului*
Masurare	reclamatii de la clienti,o inregistrare a tuturor incidentelor
Monitorizare	- Autoritatea de Reglementare Tehnica analizeaza rapoartele 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. 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.

AMRSP

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 – 2015)

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%

AMRSP

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%;
2015	**Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 26/04.11.2015** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B5 – Eliminarea inundarii cu ape reziduale din gospodarie 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%;

AMRSP

III. Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu B5

Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu B5 in perioada 31.05.2015 - 31.05.2016 de catre AMRSP a constat in:

- verificarea si evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii (*15179950/15.10.2015*) pentru perioada **28.09.2014÷ 27.09.2015**, in vederea Certificarii Continuarii Conformitatii
- verificarea si evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual (*nr.15104159/12.06.2015*) pentru perioada **01.01.2014 ÷ 31.12.2014.**

Pentru cele doua perioade (**28.09.2014÷ 27.09.2015** si **01.01.2014 ÷ 31.12.2014**), a fost verificata corespondenta incadrarii informatiilor prezentate in prevederile reglementarilor emise de Autoritatea de Reglementare Tehnica a Concesiunii, si anume:

*- Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 21/04.08.2003 – privind aprobarea formatului inregistrarilor bazei de date comune pentru indicatorii B3, B4.1, B4.2, B4.3 si **B5***

- Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 22/25.03.2004 - Privind aprobarea formatului tabelului rezumativ pentru Nivelul de Serviciu B5 – Eliminarea inundarii cu apa reziduala din gospodarie si curatare

Informatiile continute in baza de date si in tabelul rezumativ au permis o evaluare obiectiva a NS B5.

A. Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B5 in perioada 28.09.2014-27.09.2015

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. 15179950/15.10.2015, inregistrata la Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice cu nr. 1729/15.10.2015, *Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B.5 – Eliminarea inundarii cu ape reziduale din gospodarie 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 gospodarie si curatare* au fost luate in calcul toate notificarile privind inundarea gospodariilor cu ape reziduale, inregistrate in perioada **26.09.2014 – 25.09.2015** si tratate in Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii **28.09.2014 – 27.09.2015.**

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

In perioada de evaluare au fost inregistrate un numar de **332 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.

Cazuri de inundari cu ape reziduale notificate si rezolvate :

incidente notificate si solutionate sub 48 ore	**332**

Conformitatea realizata:

-	**100%** din incidente solutionate sub 48 ore, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **95%**

Verificari AMRSP

Responsabilul pentru monitorizarea Nivelului de Serviciu B5 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 aprilie si mai 2015, precum si la Directia Monitorizare in luna octombrie 2015, unde au fost efectuate verificari ale registrelor Concesionarului.

De asemenea, 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., cu rezultatele verificarilor efectuate la cele 6 Agentii Operationale, precum si corectitudinea si concordanta datelor din baza de date si din Fisele de Interventie.

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 **438 notificari** de inundari cu ape reziduale, din care **106 notificari** au fost multiple, astfel incat nu au fost luate in calculul conformitatii.

Datele se prezinta astfel:

Cazuri de inundari cu ape reziduale	Notificari	Multiple	Cazuri
Total, din care:	**438**	**106**	**332**

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 (**28.09.2014-27.09.2015**), 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.

AMRSP

Evaluare AMRSP

In perioada de evaluare au fost inregistrate un numar de **438 notificari** de inundari cu ape reziduale, din care **106 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:	**438**	**106**	**332**

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)	Timp de rezolvare	NS realizat				NSO	Nec. cu NSO
Numeric	*Tip client*	*Numeric/ tip client*	*Numeric*		*Numeric*	*Tip client*	*Numeric/ Tip client*	*%*	*%*	*%*
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
332	Gospodarii	324	0	≤48h	**332**	Gosp.	324	**100**	95	-
						Ag.Ec.	5			
	Agent Economic	5				Inst.	3			
				>48h	0	Gosp.	0	**0**	5	
	Institutie publica	3				Ag.Ec.	0			
						Inst.	0			

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

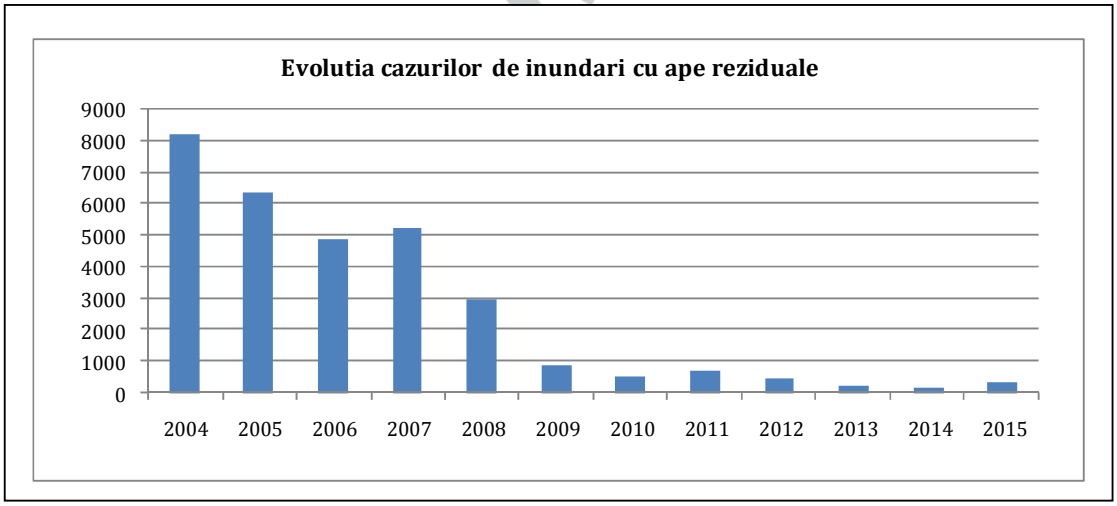
$$\text{- cazuri de inundari cu ape reziduale rezolvate in} \leq 48 \text{ ore}: \text{NS B5} = \frac{332}{332} x100 = 100\,\%$$

$$(\text{Standard Obiectiv}: 95\%)$$

Avand in vedere verificarile si calculele efectuate, Consiliul Executiv al AMRSP a aprobat, prin **Decizia nr. 26/04.11.2015**, 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	2015
numar	8201	6402	4881	5245	2978	875	539	724	476	240	190	332



Prin campaniile de informare desfasurate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. se arata obligativitatea si in acelasi timp utilitatea dotarii instalatiilor interioare ale imobilelelor cu clapete antiretur, precum si mentinerea in stare de functionare a celor deja instalate. Cu toate acestea, numarul de subsoluri inundate din cauza absentei unui sistem antiretur functional, ramane important. Toate cazurile inregistrate privind inundarea subsolurilor au fost cauzate de lipsa clapetului antiretur. Aceste cazuri reprezinta Excluderi Admisibile prevazute de Contractul de Concesiune, dar S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a eliminat inundarea si a curatat subsolurile in termenele prevazute.

B. Evaluarea informatiilor aferente Nivelului de Serviciu B5 continute in Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pe anul 2014

Avand in vedere prevederile Clauzei 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*", AMRSP a analizat, verificat si evaluat informatiile aferente Nivelului de Serviciu B5 (*baza de date si tabelul rezumativ*), continute in **Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pe anul 2014** (*nr.15104159/12.06.2015).*

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

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

Numar total de cazuri de inundari cu ape reziduale	**360**
Numar total de cazuri de inundari in gospodarie	**354**
Numar total de cazuri de inundari la agenti economici	**6**
Numar total de cazuri de inundari la institutii publice	**0**
Numar total de cazuri rezolvate ≤48h	**360**
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 **360** cazuri de inundari cu ape reziduale care au fost rezolvate in perioadele de timp specificate in Contractul de Concesiune si care sunt prezentate in tabelul rezumativ de mai jos :

Total cazuri de inundari cu ape reziduale notificate			Excluderi Admisibile (EA)	Timpul de rezolvare	NS realizat			
Numeric total	*Tip client*	*Numeric/ tip client*	*Numeric*		*Numeric*	*Tip client*	*Numeric*	*%*
1	2	3	4	5	6	7	8	9
360	Gospodarii	354	0	≤48h	**360**	Gospodarii	**354**	**100**
						Ag. Econom.	**6**	
	Agenti Economici	6				Inst. publice	**0**	
	Institutie publica	0		>48h	**0**	Gospodarii	**0**	**0**
						Ag. Econom.	**0**	
						Inst. publice	**0**	

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 modul general de identificare, inregistrare, calculare, raportare, verificare si aprobare a Excluderilor Admisibile.

In cursul anului 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

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

$$\text{- cazuri de inundari cu ape reziduale rezolvate in} \leq 48 \text{ ore}: \text{NS B5} = \frac{360}{360} x100 = 100\,\%$$

$$(\text{Standard Obiectiv}: 95\%)$$

Din datele prezentate mai sus se constata ca S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a asigurat si pentru o alta perioada de 12 luni **(01.01.2014 - 31.12.2014)**, diferita de cea de la Evaluarea Continuarii Conformitatii, o calitatea a Nivelului de Serviciu B5 – Eliminarea inundarii cu ape reziduale din gospodarie si curatare peste Standardul Obiectiv.

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 gravitational atat apele uzate cat 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.

Conditiile actuale de functionare a casetei genereaza disfunctionalitati importante in Sistemul de Canalizare, in special inundatii atunci cand apar evenimente pluviometrice deosebite. In scopul solutionarii problemelor generate de Caseta (care, din punct de vedere tehnic face parte din sistemul de canalizare) si, in consecinta, al imbunatatirii 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 Aditional nr. 6/14.12.2009** la Contractul de Concesiune – Capitolul IV „Preluarea Casetei in Concesiune", Concesionarul si-a exprimat acordul de principiu cu privire la integrarea Casetei in Sistemul de Canalizare si, respectiv, in Concesiune si s-a angajat sa realizeze si sa finanteze, fara vreo compensare tarifara, un studiu tehnic in situ asupra integralitatii Casetei, estimat la aproximativ 6.000.000 Lei, ce urmeaza a fi remis Concedentului in termen de 18 luni de la semnarea Actului Aditional nr. 6/14.12.2009.

Prin acelasi **Act Aditional nr. 6/14.12.2009,** Partile au convenit ca, in functie de recomandarile Studiului, Concedentul sa solicite adoptarea unei Hotarari de Guvern prin care Caseta sa fie transferata in domeniul public al Municipiului Bucuresti, urmand ca preluarea Casetei in Concesiune sa aiba loc dupa acest transfer, pe baza unui Act Aditional la Contractul de Concesiune.

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

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

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

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

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

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

AMRSP

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

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

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

Conform **Actului Aditional nr. 7 / 17.05.2011** la Contractul de Concesiune, Concesionarul va trebui sa finanteze si sa realizeze:

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

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

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

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

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

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

-	Nivelul de Serviciu privind Caseta va avea doua Standarde Obiective, ce vor reprezenta indicatorii de imbunatatire a capacitatii de transport a Casetei fata de Standardul de Baza, urmare a Eliminarii Blocajelor Majore si Descarcarii Casetei- primul Standard Obiectiv al Nivelului de Serviciu privind Caseta si Finalizarii Lucrarilor de Reabilitare – cel de al doilea Standard Obiectiv al Nivelului de Serviciu privind Caseta
-	Primul Standard Obiectiv al Nivelului de Serviciu privind Caseta va fi stabilit in termen de 60 de zile dupa realizarea lucrarilor de Eliminare a Blocajelor Majore si cel de al doilea Standard Obiectiv va fi stabilit in termen de 60 de zile dupa Finalizarea Lucrarilor de Reabilitare

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

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

	Epurare Glina, cu influenta directa asupra capacitatii de transport
-	Alte situatii ce nu au putut fi prevazute, dar care se incadreaza in principiul Excluderilor Admisibile, conform prevederilor CC, partea a III-a Nivele de Servicii

Avand in vedere consemnarea *Finalizarii lucrarilor de Eliminare a Blocajelor Majore si de Descarcare a Casetei prin Procesul Verbal semnat de Partile Contractului de Concesiune si de Autoritatea de Reglementare Tehnica la data de 16.04.2013,* propunerea Concesionarului (avizata de Autoritatea de Reglementare Tehnica) cu privire la:

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

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

(ii) valoarea primului Standard Obiectiv al Nivelului de Serviciu B6: **51,3 mc/s** (debitul mediu în locaţia unde sunt instalaţi senzorii de nivel pe cele 3 semicasete, în condiţiile unei deversări cu o durată ≥ 10 minute în secţiunea NH Popeşti în zona pragului deversor) a fost inclusa in **Actul Aditional nr. 10 / 22.11.2013.**

Astfel, Părţile Contractului de Concesiune au convenit asupra completarii Nivelelor de Servicii pentru Canalizare prevăzute în Partea a III-a „Nivelele Serviciilor" din Caietul de Sarcini al Concesiunii, cu tabelele privind Primul Standard Obiectiv al Nivelului de Serviciu B6:

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

AMRSP

	12 luni care va începe din ziua imediat următoare datei validării prin Act Adițional la Contractul de Concesiune a Standardului Obiectiv 1. Formula de calcul a Primului standard obiectiv al Nivelului de Serviciu B6 este următoarea: NS B6 = $\frac{nr.deversăriT \geq 10', laQ \geq 51.3mc/s}{nr.deversăriT \geq 10' - EA} \geq 90\%$
Conformitate:	Se consideră că Standardul Obiectiv 1 este îndeplinit dacă: in 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:	In 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 Imbunatatire si va implementa planul conform clauzei 1.4 din Contractul de Concesiune, Partea a III-a a Caietului de Sarcini. Imbunatatirile 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 - 2015)

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. caExcluderi Admisibile prin adresa nr. 10057938/ 25.09.2012
2014	**Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 42 /23.12.2014** pentru aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Initiale a Nivelului de Serviciu B6 - Capacitate de transport Caseta
2015	**Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 38 / 23.12.2015 -** pentru aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B6 - Capacitate de transport Caseta

(3) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu B6 (31.05.2015 - 31.05.2016)

Monitorizarea conformitatii si evaluarea informatiilor au fost facute de AMRSP pentru perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii si pentru perioada 01.01.2014 ÷ 31.12.2014 corespunzatoare Raportului Anual S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. (transmis cu scrisoarea nr. 15104159/12.06.2015).

Pentru perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii, respectiv **23.11.2014 - 22.11.2015**, a fost verificata corespondenta incadrarii informatiilor prezentate in reglementarile emise, si anume:

-	*prevederile Actului Aditional nr.7 la Contractul de Concesiune, aprobat prin HCGMB nr.70/28.04.2012*
-	*prevederile din Actul Aditional 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*
-	*prevederile Deciziei Consiliului Executiv al AMRSP nr. 42 /23.12.2014*

AMRSP

A. Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B6 pentru perioada *23.11.2014-22.11.2015*

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

In cadrul Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B6 (nr. 15218962/09.12.2015), transmis de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. au fost luate in considerare urmatoarele:

-	data si durata deversarilor
-	valori ale nivelurilor din semicasete
-	valori ale debitelor tranzitate pe fiecare semicaseta 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 ***23.11.2014-22.11.2015*** iar masuratorile/determinarile continue au fost facute in ***Nodul Hidrotehnic Popesti***.

S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a prezentat in tabelul rezumativ, 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*
32	**30**	**28**	**2**	**2**	**100**	**90**	**Da**

Verificari AMRSP

In perioada de evaluare **23.11.2014 - 22.11.2015**, au fost efectuate verificari care au constat in:

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

In cadrul verificarilor pentru evaluare au fost luate in considerare urmatoarele:

-	Data si durata deversarilor
-	Valori ale nivelurilor pe semicasete
-	Valori ale debitelor tranzitate pe fiecare semicaseta si ale debitului total pe CASETA
-	Numar de deversari cu durata ≥ 10 min
-	Numar deversari la debite ≥ 51,3 mc/sec
-	Numar de deversari la debite < 51,3 mc/sec

Evaluarea a fost facuta tinand seama de numarul de deversari inregistrate de senzorul de nivel, montat pe deversorul din camera de siguranta aflata la Nodul Hidrotehnic Popesti Leordeni, numai in cazul in care debitul cumulat al celor 3 casete, masurat de senzorii existenti la iesirea din camera de siguranta, depaseste 51,3 mc/sec.

In baza de date sunt identificate un numar de 2 deversari, insa acestea nu au fost incluse in evaluare intrucat debitul masurat pe cele 3 casete a fost sub 51,3 mc.

Se mentioneaza ca debitele sunt masurate permanent atat in camera de siguranta cat si la iesirea din acestea, din 5 in 5 minute in intreaga perioada de evaluare de 12 luni.

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*
32	**30**	**28**	**2**	**2**	**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 cadrul Raportului nr. 15218962/09.12.2015 privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B6, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a solicitat AMRSP aprobarea a **2** evenimente/incidente care pot constitui motiv de Excluderi Admisibile. Cele doua evenimente au avot loc in zilele de 9 si 11 noiembrie 2015, timp in care a fost pus pe uscat tronsonul de Caseta cuprins intre Soseaua de Centura si accesul de la Camera de Racord nr.1 de la SEAU Glina. Scopul deversarii a fost realizarea capcanelor de pietris in Caseta cu scopul de a diminua acumularile de pietris din zona camerei de distributie de la SEAU Glina.
Aceste doua evenimente au fost anuntate la AMRSP prin scrisorile nr.15188865/2015 si 15202475/2015, iar reprezentantii AMRSP au participat in data de 09.11.2015 la operatiunile S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., constatand existenta evenimentului si a lucrarilor.
Tinand seama de cele expuse de mai sus, avand in vedere ca solicitarea de Excludere Admisibila pentru cele doua evenimente se incadreaza in prevederile art.22 din Actul Aditional nr.10/2013 la Contractul de Concesiune, se propune spre aprobare cele doua cazuri specificate in cadrul Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii NS B6 - Capacitate de transport Caseta.

Evaluare AMRSP
In urma evaluarii informatiilor primite de la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. si a celor obtinute de AMRSP, tinand seama de prevederile Deciziei Consiliului Executiv al AMRSP nr.42/2014, rezultatul evaluarii Nivelului de Serviciu B6 este urmatorul:

$$NSB6 = \frac{\text{Nr. deversari T} \geq 10\,\text{min}, laQ \geq 51{,}3\,\text{mc/sec}}{\text{Nr. total deversari T} \geq 10\,\text{min - EA}} x100 = \frac{28}{30-2} x100 = 100\%$$

Rezultatul evaluarii este peste Nivelul Standardului Obiectiv nr.1 (NSO 1) de 90%.

B. Evaluarea informatiilor aferente Nivelului de Serviciu B6 - continute in Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pe anul 2014

Avand in vedere prevederile Clauzei 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*", AMRSP a analizat, verificat si evaluat informatiile aferente Nivelului de Serviciu B6 (*baza de date si tabelul rezumativ*), continute in **Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pe anul 2014** (*nr.15104159/12.06.2015).*
Pentru perioada **01.01.2014 – 31.12.2014**, in baza informatiilor transmise de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., in cadrul Raportului Anual a fost verificata corespondenta incadrarii informatiilor prezentate in prevederile **Actul Aditional nr. 7 / 17.05.2011 si ale Actului Aditional nr.10/2013** 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 2014 sunt 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*
31	**29**	**29**	**0**	**0**	**100**	**90**	**Da**

Verificari AMRSP

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

Excluderi Admisibile:

In cursul anului 2014, 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 2014 au fost efectuate verificari ale registrulului baza de date si ale valorilor debitelor in semicaseta 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).

AMRSP

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

I. PREVEDERI CONTRACTUALE

(a) prevederi contractuale initiale:

Denumire	Clienti contorizati ca procentaj din total
Definitie	raportul dintre numarul de bransamente contorizate si numarul total de bransamente existent in baza de date a concesionarului
Formula de calcul	raportul dintre numarul de bransamente contorizate si numarul total de bransamente prin care ANB furnizeaza apa potabila clientilor, neluandu-se in considerare Excluderile Admisibile. $$NSC1 = \frac{\text{numarul de bransamente contorizate}}{\text{numarul total de bransamente}} x100$$ Valoarea rezultata se compara cu Standard Obiectiv. Daca este mai mare sau egala, se acorda conformitatea, iar in caz contrar se respinge, caz in care procedura se reia dupa o perioada de remediere de 3 luni.
Termen limita de conformitate	sfarsitul anului 3 de concesiune - 16.11.2003, conform Contractului de Concesiune, partea a III-a Nivelele Serviciilor. Dupa aceasta data, pe toata durata concesiunii, daca este realizata sau nu conformitatea TLC se stabileste la 20 de zile numai dupa emiterea scrisorii de certificare
Perioada de Evaluare	- <u>Evaluarea Initiala</u> trebuie efectuata pentru o perioada de la inceputul concesiunii ce se incheie cu 75 de zile inainte de TLC. Conform Contractului de Concesiune (art.1.2 Anexa III – Caietul de Sarcini) datele pe baza carora se va face evaluarea conformitatii vor fi cele obtinute in timpul unei perioade de evaluare continue, care incepe la data de 17.11.2000 (data intrarii in efectivitate a Concesiunii) si se termina cu 75 de zile inainte de TLC (Perioada de Evaluare Initiala). Pe baza datelor inregistrate, Concesionarul va trebui sa prezinte Autoritatii de Reglementare Tehnica cu cel putin 40 de zile inainte de TLC raportul de Evaluare Initiala. Autoritatea are la dispozitie 20 de zile pentru a emite o scrisoare de Certificare a Conformitatii sau de respingere a acesteia. - <u>Continuarea Conformitatii</u> se face, pe toata durata concesiunii, la intervale de 12 luni numai daca s-a realizat conformitatea initiala. Datele folosite pentru evaluarea continuarii conformitatii vor fi cele obtinute in perioada de 12 luni imediat urmatoare ultimei zile a perioadei de evaluare. Predarea raportului de catre Concesionar si emiterea scrisorii de catre Autoritate se fac respectand aceleasi perioade ca la Evaluarea Initiala. In conformitate cu clauza 18, din Actul Aditional nr.10 la Contractul de Concesiune, aprobat prin HCGMB 245/2013, *„Partile convin ca atat Concesionarul cat si Autoritatea de Reglementare Tehnica sa aiba la dispozitie perioade identice, de cate 20 de zile, pentru realizarea rapoartelor si concluziilor solicitate, astfel:* ***18.1**. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.2 Evaluarea Initiala a Conformitatii, „Concesionarul va prezenta Autoritatii de Reglementare Tehnica un „Raport Initial de Conformitate" cu cel putin 30 de zile inainte de Termenul Limita de Conformitate sau de Data Anterioara de Conformitate, adica in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare initiala."* ***18.2**. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.3 Evaluarea Continuarii Conformitatii, „La sfarsitul fiecarei perioade de evaluare, Concesionarul va prezenta un „Raport de Continuare a Conformitatii" Autoritatii de Reglementare Tehnica, in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare, iar Autoritatea de Reglementare Tehnica va stabili conformitatea sau ne-conformitatea in termen de 20 de zile de la prezentarea raportului."*
Masurare	**Concesionarul** inregistreaza si intocmeste rapoarte cu inregistrari ale numarului de bransamente contorizate si necontorizate.
Monitorizare	**Concesionarul** tine evidenta tuturor bransamentelor intr-o baza de date, in care se regasesc informatii despre client, locatia bransamentului, seria contorului si alte informatii care fac posibila identificarea situatiei reale. De asemenea concesionarul realizeaza si un tabel rezumativ prin care evidentiaza valorile totale raportate. **Autoritatea de Reglementare Tehnica** verifica inregistrarile din bazele de date ale tuturor categoriilor de clienti, precum si informatiile suplimentare necesare evaluarii NS C1. De asemenea pentru o evaluare obiectiva se verifica si baza de date

AMRSP

	cu facturile emise.
Excluderi Admisibile	Contractul de Concesiune nu prevede nici un fel de incident sau eveniment care ar putea fi incadrat drept Excludere Admisibila.
Nivel Standard Obiectiv (NSO)	**99 %** din totalul bransamentelor trebuie sa fie contorizate, valoare ce trebuie atinsa de Concesionar la sfarsitul fiecarei perioade de Evaluare.

(b) Modificari ale prevederilor initiale ale Contractului de Concesiune

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

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

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

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

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

II. MONITORIZAREA SI EVALUAREA NIVELULUI DE SERVICIU C1

1. Nivel Standard de Baza:

Nivel Standard de Baza (NSB) respins	Prin **Decizia nr. 33/28.11.2002,** Consiliul Executiv al ARBAC a respins valoarea propusa de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru Standardul de Baza **(89,10%)**, motivul fiind necomunicarea de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., 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 – 2015)

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 S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. (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

AMRSP

	(Procentul de conformitate a Nivelului de Serviciu C1 – clienti contorizati ca procentaj din total evaluat de ARBAC este de 97,39 %, fata de valoarea propusa de SC Apa Nova Bucuretsi SA de 99,75%, fiind sub prevederea contractuala de 99%. La evaluarea conformitatii au fost considerate neconforme bransamentele necontorizate ale clientilor ce alimenteaza blocurile de locuinte independente din zona „retelelor telescopice" si a „contoarelor comune")
2006	**HCGMB nr. 69/2006** a aprobat strategia Primariei Municipiului Bucuresti de punere in conformitate cu Buna Practica Industriala si cu prevederile legislatiei specifice a retelelor de alimentare cu apa in avalul a 126 de statii de hidrofor (Retele telescopice) HCGMB nr. 69/2006 prevede la art.7 faptul ca *„Pana la finalizarea lucrarilor de punere in conformitate, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. nu va putea fi penalizata pentru neindeplinirea Nivelelor de Servicii C1, A5, A7, A8 pentru neconformitati in legatura cu Retelele Telescopice acestea fiind considerate Excluderi Admise".*
2006	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 30/26.10.2006** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C1 – clienti contorizati ca procentaj din total. Avand in vedere EA stabilite de art.7 din HCGMB nr.69/2006, procentul de conformitate a NS C1 evaluat de ARBAC este de **99,20** %
2007	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 27/26.10.2007** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C1 – clienti contorizati ca procentaj din total. Avand in vedere EA stabilite de art.7 din HCGMB nr.69/2006, procentul de conformitate a Nivelului de Serviciu C1 – clienti contorizati ca procentaj din total evaluat de ARBAC este de **99,44 %**
2008	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 22 / 23.10.2008** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C1 – clienti contorizati ca procentaj din total. Avand in vedere EA stabilite de art. 7 din HCGMB nr. 69/2006, procentul de conformitate a Nivelului de Serviciu C1 – clienti contorizati ca procentaj din total evaluat de ARBAC este de **99,47 %**
2009	**HCGMB nr. 55/2009** a aprobat masurile de punere in conformitate cu prevederile legislatiei serviciului de alimentare cu apa si de canalizare a bransamentelor care alimenteaza mai multi utilizatori, realizate inainte de data incheierii Contractului de Concesiune cu privire la furnizarea de servicii de alimentare cu apa si canalizare pentru Municipiul Bucuresti. Articolul 5 al Hotararii prevede ca *„pana la finalizarea lucrarilor de punere in conformitate a bransamentelor comune echipate cu contoare comune, vor fi considerate „Excluderi Admise", neconformitati in legatura cu retelele telescopice si bransamente comune.*"
2009	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 14 / 23.10.2009** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C1 – clienti contorizati ca procentaj din total. Avand in vedere EA stabilite de art. 7 din HCGMB nr. 69/2006 si art. 5 din HCGMB nr. 55 / 2009, procentul de conformitate a Nivelului de Serviciu C1 – clienti contorizati ca procentaj din total evaluat de ARBAC este de **99,99 %**
2009	**HCGMB nr. 358 / 3.11.2009** a aprobat Actul Aditional nr. 6 la Contractul de Concesiune. Actul Aditional nr. 6 a fost semnat de Partile Contractului de Concesiune la data de 14.12.2009. Conform Cap. V „Modificarea Partii a III a „Nivelele Serviciilor" a Caietului de Sarcini al Concesiunii, art. 3 *„denumirea Nivelului de Serviciu „Clienti contorizati ca procentaj din total" se inlocuieste cu „bransamente contorizate ca procentaj din bransamente individuale sau comune mai multor Clienti, existente la Data Licitatiei*"
2010	**Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 21 / 26.10.2010** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C1 – Bransamente contorizate ca procentaj din bransamente individuale sau comune mai multor clienti, existente la Data Licitatiei Avand in vedere EA stabilite de art.7 din HCGMB nr.69/2006 si art. 5 din HCGMB nr.55/2009, procentul de conformitate a Nivelului de Serviciu C1 – Bransamente contorizate ca procentaj din bransamente individuale sau comune mai multor clienti, existente la Data Licitatiei evaluat de AMRSP este de **99,98 %**
2011	**Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 23 / 26.10.2011** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C1 – Bransamente contorizate ca procentaj din bransamente individuale sau comune mai multor clienti, existente la Data Licitatiei Avand in vedere art. 5 din HCGMB nr.55/2009, procentul de conformitate a Nivelului de Serviciu C1 – Bransamente contorizate ca procentaj din bransamente individuale sau comune mai multor clienti, existente la Data Licitatiei, evaluat de AMRSP este de **99,99 %**
2012	**Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 30 / 26.10.2012** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C1 – Bransamente contorizate ca procentaj din bransamente individuale sau comune mai multor clienti, existente la Data Licitatiei Avand in vedere art. 5 din HCGMB nr.55/2009, procentul de conformitate a Nivelului de Serviciu C1 – Bransamente contorizate ca procentaj din bransamente individuale sau comune mai multor clienti, existente la Data Licitatiei, evaluat de AMRSP este de **99,99 %**
2013	**Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 31 / 25.10.2013** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C1 – Bransamente contorizate ca procentaj din

AMRSP

	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)
2015	**Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 27 / 04.11.2015** 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 (31.05.2015 - 31.05.2016)

Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu C1 in perioada 31.05.2015 - 31.05.2016 de catre AMRSP a constat in:

- verificarea si evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii (nr. 15179950/15.10.2015) pentru perioada 28.09.2014 ÷ 27.09.2015.
- verificarea si evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul raportului anual (nr. 15104159/12.06.2015) pentru perioada 01.01.2014 ÷ 31.12.2014.

De asemenea monitorizarea si evaluarea a urmarit:

- respectarea prevederilor Contractului de Concesiune, a legislatiei de referinta a Concesiunii, precum si ale HCGMB nr.69/2006 si HCGMB nr.55/2009;
- respectarea de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a recomandarilor si deciziilor Expertului Tehnic in ceea ce priveste evaluarea si stabilirea Excluderilor Admisibile ale Nivelului de Serviciu C1.
- respectarea de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a procentului de bransamente contorizate raportat la numarul total al acestora.

A. Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C1 pentru perioada 28.09.2014 ÷ 27.09.2015

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. 15179950/15.10.2015) sunt urmatoarele:

Numarul total de bransamente	**130187**
Numarul de bransamente contorizate	**125841**
numarul de bransamente propuse ca Excluderi Admisibile de tipul EA1 (bransamente inchise)	**4307**
numarul de bransamente propuse ca Excluderi Admisibile de tipul EA4.2 (bransamente comune)	**32**
Nivel de Serviciu realizat	**99,99%**
Conformitate (conform Contractului de Concesiune)	**99%**

Verificari AMRSP

Au fost verificate documentele transmise de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii nr.15179950/15.10.2015, impreuna cu baza de date in format electronic.

S-a urmarit respectarea prevederilor Contractului de Concesiune, a legislatiei de referinta a concesiunii, precum si cele specificate de HCGMB nr.69/2006 si HCGMB nr.55/2009.

S-au verificat informatiile din baza de date constatandu-se ca exista date, pe categorii de utilizatori (Casnici, Asociatii Proprietari/locatari, Agenti Economici), pentru bransamente contorizate si necontorizate, bransamente inchise si „bransamente comune", si pentru clientii deserviti de acestea.

S-a urmarit de asemenea respectarea de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., in comparatie cu Standardul Obiectiv, a procentului de bransamente contorizate raportat la numarul total al acestora (incluzand bransamentele contorizate, necontorizate, inchise si cele ce deservesc mai multi utilizatori). In urma verificarilor s-a constatat ca:

-	S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a evidentiat separat bransamentele care deservesc mai multi utilizatori si anume pentru cei din aria „contoarelor comune". (Aceste bransamente au fost incadrate in categoria Excluderi Admisibile, deoarece s-a tinut seama de prevederile art.2.(b) si art.5 din 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*", specificate in anexa la HCGMB nr. 55/2009, intrucat au fost solutionate in totalitate pana in luna februarie 2011 (conform prevederilor HCGMB nr.55/2009 termenul de finalizare a fost de 2 ani de la adoptarea hotararii) fiind astfel puse in conformitate;
-	celelalte 32 „*bransamentele comune*" mai multor utilizatori, identificate in baza de date, (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.2.(b) si 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

Pentru Nivelul de Serviciu C1, Contractul de Concesiune nu prevede Excluderi Admisibile. 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*".	**32**
EA1 – bransamente inchise	**4307**

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

-	cele **32** de excluderi propuse de tipul **EA4.2** - *deservesc 2 sau mai multi utilizatori ce apartin unui imobil, incadrandu-se astfel in prevederile HCGMB nr.55/2009*
-	cele **4307** de excluderi propuse de tipul **EA1** – bransamente inchise - *inchiderile s-au efectuat la cererea utilizatorului sau in urma refuzului repetat de plata a facturilor*

Analizand cazurile de tipul EA1, dupa verificarile facute la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. s-a constatat ca acestea sunt inchise la cererea utilizatorului sau in urma refuzului repetat de plata a facturilor, propunandu-se spre aprobare toate cele **4339** de cazuri.

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	**130187**
Numarul de bransamente contorizateale	**125841**
Numarul de bransamente aprobate ca Excluderi Admisibile de tipul EA1 (bransamente inchise)	**4307**
Numarul de bransamente aprobate ca Excluderi Admisibile de tipul EA4.2 (bransamente comune)	**32**
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.31/2014, rezultatul evaluarii Nivelului de Serviciu C1 este urmatorul:

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

$$NSC1 = \frac{125841}{130187 - (32 + 4307)} x100 = 99{,}99\%$$

Valoarea rezultata 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. 27/04.11.2015.

B. Evaluarea informatiilor aferente Nivelului de Serviciu C1 - continute in Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pe anul 2014

Avand in vedere prevederile Clauzei 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*", AMRSP a analizat, verificat si evaluat informatiile aferente Nivelului de Serviciu C1 (*baza de date si tabelul rezumativ*), continute in **Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pe anul 2014** (*nr.15104159/12.06.2015).*

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

Informatiile transmise de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului pe anul 2014 pentru Nivelului de Serviciu C1 sunt urmatoarele:

Numarul total de bransamente	**129117**
Numarul de bransamente contorizate	**124698**
numarul de bransamente propuse ca Excluderi Admisibile de tipul EA1 (bransamente inchise)	**4412**
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 evidentiat separat bransamentele care deservesc mai multi utilizatori si anume pentru cei din aria „contoarelor comune". (Aceste bransamente au fost incadrate in categoria Excluderi Admisibile, deoarece s-a tinut seama de prevederile HCGMB nr. 55/2009);
- informatiile prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pe suport informatic au fost structurate pe categorii de utilizatori (casnici, asociatii locatari, agenti economici) contorizati si necontorizati, existand pentru fiecare bransament informatii referitoare la adresa, client si serie de contor;
- nu s-au mai identificat „*bransamente comune*" care sunt specificate in anexa la HCGMB nr. 55/2009. Brasamentele comune au fost solutionate in totalitate pana in luna februarie 2011 (conform prevederilor HCGMB nr.55/2009 in care se specifica ca 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 acesteia. 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*".	**30**
EA1 – bransamente inchise	**4382**

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

-	cele **30** de excluderi propuse de tipul **EA4.2** - *deservesc 2 sau mai multi utilizatori ce apartin unui imobil, incadrandu-se astfel in prevederile HCGMB nr.55/2009*
-	cele **4382** de excluderi propuse de tipul **EA1** – bransamente inchise - *inchiderile s-au efectuat la cererea utilizatorului sau in urma refuzului repetat de plata a facturilor*

Evaluare AMRSP

Respectand prevederile art.5 din HCGMB nr.55/2009, (in cadrul caruia se mentioneaza ca raportarile pentru bransamentele din aria „contoarelor comune", pana la punerea lor in conformitate, trebuiesc incadrate in categoria Excluderilor Admise), dupa efectuarea verificarilor de catre AMRSP si propunerea spre aprobare a celor doua tipuri de Excluderi Admisibile, au rezultat urmatoarele date:

Numarul total de bransamente	**129117**
Numarul de bransamente contorizate	**124698**
Numarul de bransamente aprobate ca Excluderi Admisibile de tipul EA1 (bransamente inchise)	**4382**
Numarul de bransamente aprobate ca Excluderi Admisibile de tipul EA4.2 (bransamente comune)	**30**
Numar total solicitari de EA	**4412**

Respectand metodologia de calcul utilizata si la adoptarea Deciziei Consiliului Executiv AMRSP nr.31/2014, rezultatul evaluarii Nivelului de Serviciu C1 este urmatorul:

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

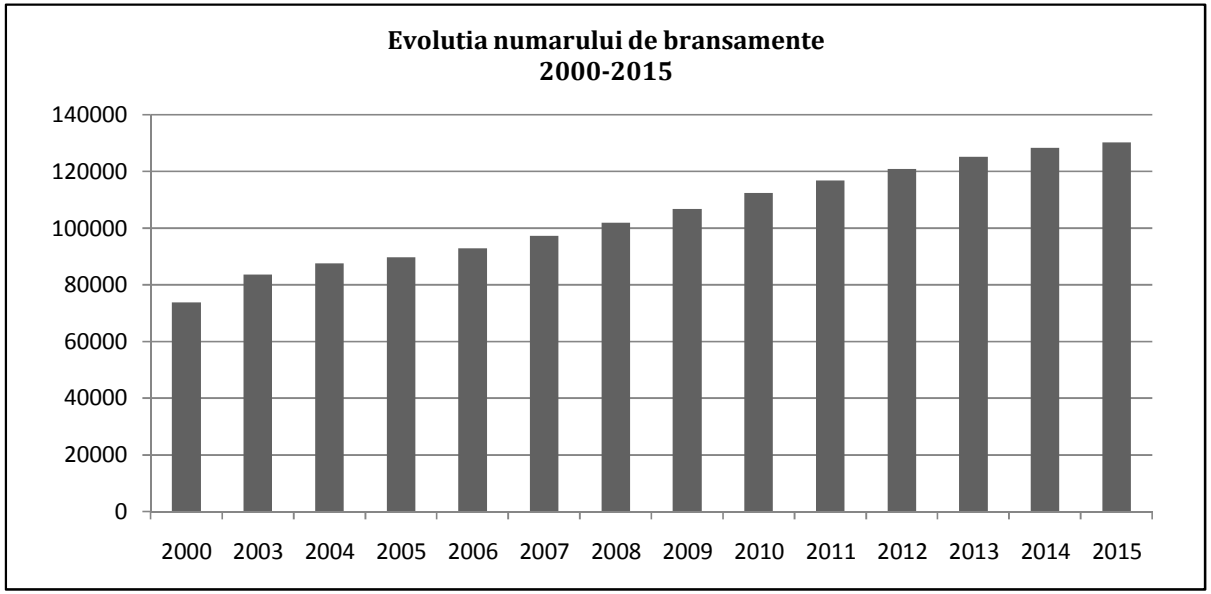
$$NSC1 = \frac{124698}{129117 - (30 + 4382)} x100 = 99{,}99\%$$

si arata faptul ca si pentru alta perioada de 12 luni respectiv 01.01.2014 – 31.12.2014, 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%).

AMRSP

Evolutia numarului de bransamente de la inceputul Concesiunii:

An raportare	2000	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Nr. total bransamente	**73733**	**83680**	**87520**	**89673**	**92901**	**97314**	**101933**	**106776**	**112391**	**116884**	**120863**	**125163**	**128349**	**130187**
Nr. bransamente contorizate	**66443**	**82450**	**86676**	**89230**	**92325**	**95078**	**100111**	**105067**	**110435**	**114193**	**117931**	**121696**	**124167**	**125841**



NIVELUL DE SERVICIU C2 - Timpul de realizare de noi bransamente la reteaua de apa si racorduri la canalizare

I. PREVEDERI CONTRACTUALE

(a) initiale:

Definitie	timpul pentru a furniza noi bransamente la conducte de apa potabila si/sau racorduri de canalizare.
Formula de calcul	stabilita pentru fiecare optiune a clientului este: **-** *pentru bransamente apa si/sau racorduri canal la care s-a solicitat proiectarea in maxim 3 saptamani de la cerere* $$NS\,C2 = \frac{\text{Nr. proiecte realizate in maxim 3 sapt}}{\text{Nr. total de solicitari de proiecte}} x100$$ **-** *pentru bransamente apa si/sau racorduri canal executate in varianta "integral Concesionar"* $$NS\,C2 = \frac{\text{Nr. lucrari executate in maxim 3 luni}}{\text{Nr. total de lucrari executate de ANB - EA}} x100$$ **-** *pentru bransamente de apa si/sau racorduri canal pentru care s-a solicitat receptionarea lucrarilor de catre ANB in cel mult 7 zile de la solicitare* $$NS\,C2 = \frac{\text{Nr. receptii efectuate in maxim 1 sapt}}{\text{Nr. total de solicitari de receptii}} x100$$ Valoarea rezultata se compara cu Standardul Obiectiv. Daca este mai mare sau egala, se acorda conformitatea, daca este mai mica se respinge iar procedura se repeta dupa o perioada de 3 luni de remediere.
Termen limita de conformitate	sfarsitul anului 3 de concesiune - 16.11.2003, conform Contractului de Concesiune, partea a III-a Nivelele Serviciilor. Dupa aceasta data, pe toata durata concesiunii, daca este realizata sau nu conformitatea TLC se stabileste la 20 de zile numai dupa emiterea scrisorii de certificare. Termenul Limita de Conformitate la care s-a realizat conformitatea initiala a fost 17.08.2004, intrucat au existat mai multe respingeri ale Autoritatii de Reglementare Tehnica. Perioadele de evaluare a continuarii conformitatii fiind intre 28 iunie anul anterior si 27 iunie anul de raportare a fiecarui an.
Perioada de Evaluare	- <u>Evaluarea Initiala</u> trebuia efectuata pe o perioada de 3 luni incepand cu 27.06.2003 si pana la data de 26.09.2003. Conform Contractului de Concesiune (art.1.2 Anexa III – Caietul de Sarcini), pentru solicitari de realizare a bransamentelor si/sau racordurilor inregistrate cu 3 luni inainte de perioada de solutionare, adica 27.03.2003 – 26.06.2003. Pe baza datelor inregistrate, Concesionarul trebuia sa prezinte Autoritatii de Reglementare Tehnica cu cel putin 40 de zile inainte de TLC raportul de Evaluare Initiala. Autoritatea are la dispozitie 20 de zile pentru a emite o scrisoare de Certificare a Conformitatii sau de respingere a acesteia. Datorita faptului ca nu s-a realizat conformitatea initiala decat dupa mai multe evaluari, pentru Evaluarea Continuarii Conformitatii se iau in calcul toate cererile potentialilor utilizatorilor privind timpul de realizare de noi bransamente de apa si/sau racorduri canalizare inregistrate in perioada 28.03 – 27.03 a anului de raportare si rezolvate in Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii 28.06 – 27.06 a anului de raportare. - <u>Continuarea Conformitatii</u> se face, pe toata durata concesiunii, la intervale de 12 luni numai daca s-a realizat conformitatea initiala. Datele folosite pentru evaluarea continuarii conformitatii vor fi cele obtinute in perioada de 12 luni ce incepe in ziua urmatoare a ultimei zile a perioadei de evaluare. Predarea raportului de catre Concesionar si emiterea scrisorii de catre Autoritate se fac respectand aceleasi termenele limita de la Evaluarea Initiala. In conformitate cu clauza 18, din Actul Aditional nr.10 la Contractul de Concesiune, aprobat prin HCGMB 245/2013, *„Partile convin ca atat Concesionarul cat si Autoritatea de Reglementare Tehnica sa aiba la dispozitie perioade identice, de cate 20 de zile, pentru realizarea rapoartelor si concluziilor solicitate, astfel:* ***18.1**. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.2 Evaluarea Initiala a Conformitatii, „Concesionarul va prezenta Autoritatii de Reglementare Tehnica un „Raport Initial de Conformitate" cu cel putin 30 de zile inainte de Termenul Limita de Conformitate sau de Data Anterioara de Conformitate, adica in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare initiala."*

DRAFT

	***18.2**. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.3 Evaluarea Continuarii Conformitatii, „La sfarsitul fiecarei perioade de evaluare, Concesionarul va prezenta un „Raport de Continuare a Conformitatii" Autoritatii de Reglementare Tehnica, in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare, iar Autoritatea de Reglementare Tehnica va stabili conformitatea sau ne-conformitatea in termen de 20 de zile de la prezentarea raportului."*
Masurare	Informatiile referitoare la solicitarile de bransamente si racoduri. Se inspecteaza registrele Concesionarului.
Monitorizare	**Concesionarul** inregistreaza solicitarile de realizare de noi bransamente si/sau racorduri creand astfel o baza de date. Informatiile stocate se refera la data solicitarii, natura solicitarii, data predarii proiectului, optiunea potentialului client privind realizarea solicitarii, data solicitarii receptiei, data receptiei. Inregistrarile din baza de date se tin de Concesionar in conformitate cu formatul aprobat de ARBAC prin Decizia nr.23/2003 modificat prin Decizia 41/2003. Rapoartele Concesionarului, pe baza carora se face evaluarea, contin si tabele rezumative a caror structura a fost aprobate prin Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr.23/2004. **Autoritatea de Reglementare Tehnica** analizeaza rapoartele S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. si verifica inregistrarile din baza de date. Verificarile urmaresc identificarea datei de inregistrare a solicitarii potentialului client, durata de realizare a proiectului de catre Concesionar, durata de realizare efectiva a lucrarii, datele receptiei. Verifica de asemenea informatiile din tabele rezumative, efectuand apoi evaluarea Nivelului de Serviciu C2.
Excluderi Admisibile	Contractul de Concesiune prevede o serie de Excluderi Admisibile: *„O cerere pentru bransament/racord nu va fi luata in consideratie pentru acest Nivel de Serviciu decat:* *In cazul bransamentelor de apa potabila:* *- exista o conducta de apa pana la 50 m de limita gospodariei;* *- sistemul de apa potabila are capacitate disponibila; sau in cazul racordurilor de canalizare;* *- exista un colector de canalizare pana la 50 m de limita gospodariei;* *- sistemul de canalizare are capacitate disponibila;* *In plus, pentru bransamentele de apa potabila cat si pentru racordurile de canalizare, o cerere de conectare nu va fi luata in seama in baza acestui Nivel de Serviciu daca conexiunea ar necesita una din urmatoarele:* *- ar trebui sa treaca pe un teren apartinand unei terte parti si permisiunea nu este obtinuta;* *- ar trebui sa treaca printr-un drum foarte aglomerat si nu se poate realiza inchiderea drumului in cadrul de timp solicitat;* *- ar trebui sa treaca pe sub o linie de tramvai;* *- ar trebui sa treaca pe sub alte retele importante de serviciu si devierea acestora ar fi necesara;* *- ar fi prea jos pentru a se putea conecta gravitational la sistemul existent (caz aplicabil doar pentru racordurile de canalizare)*".
Nivel Standard 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. Aceste valori trebuie indeplinite 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

AMRSP

	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, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., reprezentand raportul dintre solicitarile rezolvate in 3 luni si totalul solicitarilor.

(2) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu C2 (2003 - 2015)

An	Conformitatea NS C2
2003	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 33 / 28.10.2003 -** privind aprobarea Scrisorii de Respingere a Conformitatii Nivelului de Serviciu C2 – Timpul de realizare de noi bransamente si/sau racorduri Prin Decizia nr. 33 / 28.10.2003**,** Consiliul Executiv al ARBAC a decis respingerea conformitatii Nivelului de Serviciu C2 - Timpul de realizare de noi bransamente si/sau racorduri, avand in vedere urmatoarele: - Procentul de conformitate realizat la Nivelul de Serviciu C2 este de **15 %**, fata de prevederea contractuala de **99%** - Calculul Nivelului de Serviciu C2 de catre ANB a fost eronat (cazurile de EA invocate nu se justifica in totalitate, o parte fiind considerate in mod eronat excluderi totale, fiind in fapt excluderi partiale, iar Excluderile Admisibile invocate nu s-au prezentat detaliat, la solicitarea ARBAC si nu au fost propuse anterior perioadei de EIC spre a fi analizate si aprobate de ARBAC)
2004	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 34 / 21.07.2004 -** privind propunerea de penalizare a S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru nerespectarea, in mod semnificativ, a prevederilor clauzei 28.9.2 din Contractul de Concesiune dintre Municipiul Bucuresti si S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., cu privire la informarea Agentiei de Reglementare a nivelelor de servicii Apa-Canal a municipiului Bucuresti, ARBAC,in legatura cu realizarea Nivelului de Serviciu C2 - Timpul de realizare de noi bransamente apa si/sau racorduri canalizare
2004	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 35 / 21.07.2004 -** privind aprobarea Scrisorii de Respingere a Conformitatii Nivelului de Serviciu C2 – Timpul de realizare de noi bransamente si/sau racorduri Prin Decizia nr. 35 / 21.07.2004, Consiliul Executiv al ARBAC a respins conformitatea Nivelului de Serviciu – Timpul de realizare de noi bransamente si/sau racorduri, avand in vedere lipsa de informatie relevanta cu privire la evaluarea Conformitatii NS C2 in cea de a doua perioada de Evaluare Initiala a Conformitatii, datorata refuzului ANB de a transmite Raportul Initial de Conformitate pentru a doua perioada de Evaluare Initiala a Conformitatii.
2004	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 36 / 28.07.2004 -** privind aprobarea Scrisorii de Respingere a Conformitatii Nivelului de Serviciu C2 – Timpul de realizare de noi bransamente si/sau racorduri pentru a treia perioada de Evaluare Initiala a Conformitatii Prin Decizia nr. 36 / 28.07.2004, Consiliul Executiv al ARBAC a decis respingerea Conformitatii Nivelului de Serviciu C2 – Timpul de realizare de noi bransamente si/sau racorduri, avand in vedere nerealizarea procentului de Conformitate de 99% stabilit de Contractul de Concesiune, in cea de a treia perioada de Evaluare Initiala a Conformitatii, in cazul optiunii clientilor de realizare a bransamentelor si/sau racordurilor "integral ANB", aceste optiuni fiind majoritare
2004	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 37 / 28.07.2004 -** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C2 – Timpul de realizare de noi bransamente si/sau racorduri pentru a patra perioada de Evaluare Initiala a Conformitatii - Conformitatea realizata: - bransamente apa si / sau racorduri canal executate in varianta "integral ANB":**100 %**, fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de **99%** - bransamente apa si / sau racorduri canal solicitate a fi executate cu terti: - proiectare bransamente apa si / sau racorduri canal: **100 %**, fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de **99%** - receptie bransamente apa si / sau racorduri canal: **nu au fost solicitari**
2005	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 25 / 26.07.2005 -** Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C2 – Timpul de realizare de noi bransamente apa si

AMRSP

	/ 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

AMRSP

	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%**
2015	**Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 9/ 03.08.2015 -** 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 (31.05.2015 - 31.05.2016)

Monitorizarea si Evaluarea informatiilor Nivelului de Serviciu C2 in perioada 31.05.2015 - 31.05.2016 de catre AMRSP a constat in:

- verificarea si evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii (nr. 15123807/14.07.2015) pentru perioada 28.06.2014 ÷ 27.06.2015.
- verificarea si evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul raportului anual (nr. 15104159/12.06.2015) pentru perioada 01.01.2014 ÷ 31.12.

Pentru cele doua perioade (28.06.2014 ÷ 27.06.2015 si 01.01.2014 - 31.12.2014), a fost verificata corespondenta incadrarii informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in reglementarile emise de Autoritatea de Reglementare Tehnica a Concesiunii:

- *Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 23/4.08.2003 – privind aprobarea formatului inregistrarilor bazei de date pentru indicatorul C2 - Timpul de realizare de noi bransamente la conducte de apa potabila sau racorduri la canalizare*
- *Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 41 / 19.11.2003 - Privind aprobarea formatului tabelului rezumativ pentru indicatorul C2 – Timpul de realizare de noi bransamente si / sau racorduri*

Informatiile continute in baza de date si in tabelul rezumativ, pentru perioada ECC au permis o evaluare obiectiva a NS C2.

A. Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C2 pentru perioada 28.06.2014÷ 27.06.2015

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 (nr. 15123807/14.07.2015) sunt urmatoarele:

Tipul solicitarii		Nr. total solicitari	Excluderi Admisibile	Interval de timp	NS realizat [%]	NSO [%]
Executie bransament si/sau racord cu ANB		**116**	**2**	**< 3 luni**	**100**	**99**
Executie bransament si/sau racord cu terti	Proiectare bransament si/sau racord de catre ANB	**203**	**0**	**≤ 3 saptamani**	**100**	**99**
	Receptie bransament si/sau racord de catre ANB	**55**	**0**	**≤ 1 saptamana**	**100**	**99**

AMRSP

Raportul S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru perioada de evaluare **28.06.2014 ÷ 27.06.2015**, contine informatii sub forma unui tabel rezumativ, precum si o baza de date in format electronic.
Din din baza de date a rezultat ca dintr-un total de **319** solicitari de realizare de proiecte pentru bransamente si/sau racorduri:

-	pentru **116** s-a solicitat executie cu S.C. Apa Nova Bucuresti S.A.
-	pentru **57** s-a solicitat executie cu terti
-	pentru **146** nu s-a solicitat executia

Verificari AMRSP
In urma verificarilor AMRSP a informatiilor continute in cadrul raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii transmis de ANB cu adresa nr.15123807/14.07.2015, a copiilor dupa documentele obtinute cu ocazia inspectiilor din perioada de monitorizare si evaluare de la Directia Gestiunea Contractului de Concesiune, s-a constatat existenta tuturor informatiilor care au condus la evaluarea obiectiva a NS C2.
Din totalul celor 319 inregistrari, responsabilul cu monitorizarea NS C2 din cadrul AMRSP a selectat spre verificare un numar de **28** de dosare naveta, solicitand Concesionarului copii ale documentelor reprezentative prin care sunt justificate intervalele de timp care stau la baza calculului duratei de realizare. Verificari ale continutului dosarelor naveta s-au facut la Directia Gestiunea Contractului de Concesiune cat si la sediul AMRSP.
In urma verificarilor s-au constatat urmatoarele:

-	Au fost realizate **319** proiecte de bransamente si/sau racorduri, in maxim 21 zile de la solicitare, pentru toate cele **319** de solicitari
-	**116** de potentiali clienti au optat pentru realizarea efectiva a lucrarilor cu S.C. Apa Nova Bucuresti S.A.. Dintre cele 116 de solicitari s-au realizat efectiv un numar de **64** lucrari (din care **35** executie bransament, **10** executie racord, **19** executie bransament+racord). Pentru **4** solicitari clientii au renuntat la executie, pentru **20** nu s-au obtinut avize de la diversi furnizori de utilitati sau administratii iar pentru un numar de **25** de solicitari nu s-a obtinut Autorizatia de Construire. Pentru **2** solicitari ordinul de incepere a lucrarilor a fost in data de 06.07.2015, iar **1** (unu) client a executat lucrarea clandestin
-	**57** potentiali clienti au optat pentru executie lucrarilor cu Terti (persoane juridice abilitate pentru acest gen de lucrari), iar pentru **55** lucrari s-a solicitat si realizat receptia finala in maxim 7 zile de la solicitare, in celelalte 2 cazuri nu s-au solicitat receptii
-	**146** potentiali clienti nu au mai solicitat executie lucrarilor nici cu ANB nici cu terti

S-au verificat prin sondaj urmatoarele:

-	7 dosare naveta din categoria *executie bransament si/sau racord cu ANB*
-	3 dosare naveta din categoria *executie bransament si/sau racord cu Terti*
-	4 dosare naveta pentru *executie nesolicitata*
-	14 dosare naveta pentru propunerile de Excluderi Admisibile (9 pentru „Autorizatie de Construire" neeliberata, 1 pentru „clandestin", 4 pentru „avize neeliberate")

Pentru toate aceste dosare s-au solicitat si obtinut fotocopii ale documentelor care cuprind informatii relevante.
In urma verificarilor nu s-au constatat neconformitati intre timpii raportati si informatiile existente in documentele obtinute de la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., rezultand urmatoarele:

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 **319 proiecte**, toate incadrandu-se in durata stabilita de maxim 15 zile neconstatandu-se neconformitati.

Executia lucrarilor 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.
S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a realizat efectiv **64 proiecte** de bransamente si/sau racorduri de canalizare in maxim 90 de zile, dintr-un total de 116 solicitari. Pentru restul de 52 solicitari nu s-au obtinut in timp avize, acorduri sau autorizatie de construire, astfel ca lucrarile nu au putut incepe, neputandu-se incadra la neconformitati.

AMRSP

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 **55 receptii** ale lucrarilor de bransamente si/sau racorduri realizate cu Terti, din cele 57 lucrari realizate de terti, in maxim 5 zile lucratoare. Pentru celelalte 2 lucrari nu s-a solicitat receptie in perioada de monitorizare, drept pentru care acestea nu pot fi incadrate la neconformitati.

In cadrul verificarilor fiecarei categorii, s-a constatat ca toate datele din baza de date transmisa la AMRSP, in legatura cu Evaluarea Continuarii Conformitatii pentru Nivelul de Serviciu C2, coincid cu cele din Dosarele Naveta verificate de responsabilul Nivelului de Serviciu C2.

De asemenea informatiile prezentate in baza de date si in tabelul rezumativ respecta instructiunile din Decizia Consiliului Executiv ARBAC nr. 23/2003 si ale deciziei Consiliului Executiv ARBAC nr.23/2004.

Analiza Excluderilor Admisibile:

Din totalul de **319 de solicitari de proiecte** privind de executia bransamente apa si/ sau racorduri canal, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a propus si trimis spre aprobarea la AMRSP un numar de **52** cazuri de Excluderi Admisibile.

Cele 52 de propuneri de Excluderi Admisibile au fost incadrate astfel:

-	47 cazuri cod C2-EA1 – Autorizatii de Construire/avize solicitate si neeliberate sau avize nefavorabile (din care 25 Autorizatii de Construire neeliberata, 20 Avize neeliberate ale politiei rutiere, furnizori utilitati sau amplasamente nepredate si 2 cazuri nu au primit ordinul de incepere a lucrarilor in perioada de evaluare)
-	5 cazuri cod C2-EA14 – din care renuntare la executarea lucrarii 4 cazuri si 1 caz executie clandestina

Din analiza celor 47 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 S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. 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 47 de cazuri de tipul EA1, nu a fost culpa din partea Concesionarului, AMRSP a considerat ca aceste cazuri constituie evenimente independente de vointa S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., 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 5 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 S.C. Apa Nova Bucuresti S.A..

Evaluare AMRSP:

In baza informatiilor primite de la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. 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 319 proiecte din totalul de 319, conformitatea fiind astfel de **100%**, fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de 99%;

$$\text{Conformitate NS C2} = \frac{\text{Nr. proiecte realizate in maxim 3 sapt}}{\text{Nr. total de solicitari de proiecte}} x100 = \frac{319}{319} x100 = 100\%$$

- pentru bransamente apa si/sau racorduri canal executate in varianta "integral ANB", in mai putin de 3 luni de la solicitare s-au realizat efectiv 64 de cazuri din totalul celor 116 de solicitari de executie cu S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., iar cele 52 care au ramas au fost aprobate ca Excluderi Admisibile, conformitatea fiind de **100%**, fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de 99%;

$$\text{Conformitate NS C2} = \frac{\text{Nr. lucrari realizate in maxim 3 luni}}{\text{Nr. total de lucrari executate de ANB - EA}} x100 = \frac{64}{116 - 52} x100 = 100\%$$

- pentru bransamente de apa si/sau racorduri canal pentru care s-a solicitat receptionarea lucrarilor de catre ANB in cel mult 7 zile de la solicitare, s-au realizat 55 receptii la termen din totalul de 57 de contracte de executie si de consultanta semnate de catre clientii care au optat pentru executia

AMRSP

lucrilor cu terti (pentru 2 lucrari nu s-a solicitat receptiein perioada de evaluare), conformitatea fiind de **100%**, fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de 99%.

$$\text{Conformitate NS C2} = \frac{\text{Nr. receptii efectuate in maxim 1 sapt}}{\text{Nr. total de solicitari de receptii}} x100 = \frac{55}{55} x100 = 100\%$$

Rezultatul arata ca S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. si-a respectat obligatiile contractuale in ceea ce priveste indeplinirea conformitatii, fapt ce a fost certificat de Consiliul Executiv al AMRSP prin **Decizia nr. 9/03.08.2015**.

B. Evaluarea informatiilor aferente Nivelului de Serviciu C2 - continute in Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pe anul 2014

Avand in vedere prevederile Clauzei 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*", AMRSP a analizat, verificat si evaluat informatiile aferente Nivelului de Serviciu C2 (*baza de date si tabelul rezumativ*), continute in **Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pe anul 2014** (*nr.15104159/12.06.2015).*

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

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

Tipul solicitarii		Nr. total solicitari	Excluderi Admisibile	Interval de timp	NS realizat [%]	NSO [%]
Executie bransament si/sau racord cu ANB		**105**	**51**	**< 3 luni**	**100**	**99**
Executie bransament si/sau racord cu terti	Proiectare bransament si/sau racord de catre ANB	**191**	**0**	**≤ 3 saptamani**	**100**	**99**
	Receptie bransament si/sau racord de catre ANB	**45**	**0**	**≤ 1 saptamana**	**100**	**99**

Raportul anual S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru perioada **01.01.2014 ÷ 31.12.2014**, contine informatii sub forma unui tabel rezumativ, precum si o baza de date in format electronic.

Din analiza tabelului rezumativ, se constata urmatoarele:

- **296** 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).
- **45** 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 nu trebuie sa depaseasca 15 zile.

S-au realizat **296** 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.

S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a realizat efectiv **54** proiecte de bransamente si/sau racorduri de canalizare in maxim 90 de zile, neconstatandu-se neconformitati.

AMRSP

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

Excluderi Admisibile

Din cele **296 de solicitari** la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. de executie bransamente apa si/ sau racorduri canal, AMRSP a constatat ca exista o solicitare din partea S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. de a incadra si aproba in categoria Excluderi Admisibile un numar de **51** cazuri, astfel:

-	**34** cazuri, cod C2-EA1 Autorizatia de Construire neeliberata
-	**7** cazuri, cod C2 – EA1 Aviz amplasament neeliberat
-	**2** caz, cod C2 – EA1 Aviz ADP si PSI neobtinut
-	**2** cazuri, cod C2 – EA1 Solicitare obtinere de catre client a Avizelor/Autorizatiilor
-	**4** cazuri, tip C2- EA14 Clandestini/renuntari/amanari
-	**1** caz renuntare client la realizarea proiectului

Din analiza celor 51 cazuri de Excludere Admisibila de tipul EA1, a reiesit faptul ca neobtinerea autorizatiilor/avizelor nu s-a datorat vreunei deficiente a S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. intrucat documentatia a fost depusa la timp, fara insa sa se primeasca raspuns din partea Administratiei Locale in timpul util.

Exista un numar de 5 cazuri in care documentatia clientului nu a fost completa, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. neprimind in perioada de evaluare completarile necesare demararii realizarii proiectului.

Evaluare AMRSP

In baza informatiilor primite de la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. 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%;

$$\text{Conformitate NS C2} = \frac{\text{Nr. proiecte realizate in maxim 3 sapt}}{\text{Nr. total de solicitari de proiecte}} x100 = \frac{290}{290} x100 = 100\%$$

- *pentru bransamente apa si/sau racorduri canal executate in varianta "integral ANB",* in mai putin de 3 luni de la solicitare s-au realizat efectiv 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%;

$$\text{Conformitate NS C2} = \frac{\text{Nr. lucrari realizate in maxim 3 luni}}{\text{Nr. total de lucrari executate de ANB - EA}} x100 = \frac{54}{105 - 51} x100 = 100\%$$

- *pentru bransamente de apa si/sau racorduri canal pentru care s-a solicitat receptionarea lucrarilor de catre ANB* in cel mult 7 zile de la solicitare s-au realizat 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 31 au solicitat receptii in perioada de evaluare, conformitatea fiind de **100%**, fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de 99%.

$$\text{Conformitate NS C2} = \frac{\text{Nr. receptii efectuate in maxim 1 sapt}}{\text{Nr. total de solicitari de receptii}} x100 = \frac{45}{45} x100 = 100\%$$

si arata faptul ca si pentru alta perioada de 12 luni respectiv 01.01.2014 ÷ 31.12.2014 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 reteaua de apa si racorduri la canalizare**, o calitate a serviciului peste Standardul Obiectiv (99%).

AMRSP

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

I. PREVEDERI CONTRACTUALE

Definitie	Timpul pentru analizarea si solutionarea solicitarilor de informatii privind facturarea.
Formula de calcul	Reprezinta raportul dintre numarul de intrebari tratate in maxim 5 zile si numarul total de solicitari privind facturarea inregistrate la Concesionar. $$NSC3 = \frac{\text{Numarul total de intrebari tratate } \leq 5 \text{ zile}}{\text{Numarul total de intrabari privind facturarea}} x100$$ Valoarea rezultata se compara cu Standardul Obiectiv. Daca este mai mare sau egala, se acorda conformitatea, daca este mai mica se respinge iar procedura se repeta dupa o perioada de 3 luni de remediere.
Termen limita de conformitate	Conform Contractului de Concesiune, partea a III-a Nivelele Serviciilor, primul Termen Limita de Conformitate este anul 3 de concesiune (16.11.2003). 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 28.07.2003 si pana la data de 27.09.2003. Conform Contractului de Concesiune (art.1.2 Anexa III – Caietul de Sarcini) datele pe baza carora se va face evaluarea conformitatii vor fi cele obtinute in timpul unei perioade de evaluare continue, avand durata de 2 luni (Perioada de Evaluare Initiala). O astfel de perioada se incheie cu 50 de zile inainte de Termenul Limita de Conformitate, sau de Data Anterioara de Conformitate. Pe baza datelor inregistrate, Concesionarul va trebui sa prezinte Autoritatii de Reglementare Tehnica cu cel putin 40 de zile inainte de TLC raportul de Evaluare Initiala. Autoritatea are la dispozitie 20 de zile pentru a emite o scrisoare de Certificare a Conformitatii sau de respingere a acesteia. - <u>Continuarea Conformitatii</u> se face, pe toata durata concesiunii, la intervale de 12 luni numai daca s-a realizat conformitatea initiala. Datele folosite pentru evaluarea continuarii conformitatii vor fi cele obtinute in perioada de 12 luni ce incepe in ziua urmatoare a ultimei zile a perioadei de evaluare. Predarea raportului de catre Concesionar si emiterea scrisorii de catre Autoritate se fac respectand aceleasi termenele limita de la Evaluarea Initiala. In conformitate cu clauza 18, din Actul Aditional nr.10 la Contractul de Concesiune, aprobat prin HCGMB 245/2013, *„Partile convin ca atat Concesionarul cat si Autoritatea de Reglementare Tehnica sa aiba la dispozitie perioade identice, de cate 20 de zile, pentru realizarea rapoartelor si concluziilor solicitate, astfel:* ***18.1**. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.2 Evaluarea Initiala a Conformitatii, „Concesionarul va prezenta Autoritatii de Reglementare Tehnica un „Raport Initial de Conformitate" cu cel putin 30 de zile inainte de Termenul Limita de Conformitate sau de Data Anterioara de Conformitate, adica in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare initiala."* ***18.2**. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.3 Evaluarea Continuarii Conformitatii, „La sfarsitul fiecarei perioade de evaluare, Concesionarul va prezenta un „Raport de Continuare a Conformitatii" Autoritatii de Reglementare Tehnica, in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare, iar Autoritatea de Reglementare Tehnica va stabili conformitatea sau ne-conformitatea in termen de 20 de zile de la prezentarea raportului."*
Masurare	**Concesionarul** inregistreaza solicitari de informatii privind facturarea intr-un registru ce cuprinde detalii asupra tuturor solicitarilor. De asemenea intocmeste rapoarte cu inregistrari ale numarului de solicitari de informatii privind facturarea.
Monitorizare	**- Concesionarul** inregistreaza solicitarile de informatii privind facturarea, creind astfel o baza de date din care se identifica printre altele: data reclamatiei, natura reclamatiei, data la care se trimite raspunsul precum si responsabilul care a intocmit raspunsul. Daca pentru de o serie de solicitari ale clientilor este posibil de a se acorda un raspuns imediat (cu durata de raspuns zero) acesta nu se mai inregistreaza in baza de date. Pentru un raspuns in mai mult de 20 de zile clientilor li se poate oferi rabat. Inregistrarile din baza de date se tin de Concesionar in conformitate cu formatul aprobat de Consiliul Executiv al ARBAC prin Decizia nr. 24/2003. Rapoartele Concesionarului, pe baza carora se face evaluarea, contin si tabele rezumative a carei

AMRSP

	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 S.C. Apa Nova Bucuresti S.A.. Verificarile urmaresc identificarea datei de inregistrare a solicitarii, subiectul solicitarii precum si data care a fost inregistrata de Concesionar pentru expedierea raspunsului precum si detalii ale actiunilor intreprinse pentru solutionare. Verifica de asemenea informatiile din tabele rezumative, efecuand apoi evaluarea NS C3.
Excluderi Admisibile	Contractul de Concesiune nu prevede nici un fel de incident sau eveniment ce s-ar putea produce independent de vointa Concesionarului si care ar putea fi incadrat drept Excludere Admisibila.
Nivel Standard Obiectiv (NSO)	**minim 90 % din raspunsurile la intrebarile clientilor privind facturarea trebuiesc expediate prin posta in maxim 5 zile lucratoare de la inregistrarea solicitarii.** Aceasta valoare trebuie atinsa de Concesionar la sfarsitul fiecarei perioade de Evaluare.

II. MONITORIZAREA SI EVALUAREA NIVELULUI DE SERVICIU C3

(1) Nivel Standard de Baza:

Nivel Standard de Baza (NSB) aprobat	**-** aprobat prin Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 19/20.11.2002: - **30%** din raspunsuri expediate prin posta in mai putin de **5 zile;** - **70%** din raspunsuri expediate prin posta in mai mult de **5 zile;**

(2) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu C3 (2003 – 2015)

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 %**
2015	**Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 28/04.11.2015** privind aprobarea Scrisorii de Certificare

AMRSP

	a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C3 – Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea. Conformitatea certificata de AMRSP: 100 %

(3) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu C3 (31.05.2015 - 31.05.2016)

Monitorizarea si Evaluarea informatiilor Nivelului de Serviciu C2 in perioada 31.05.2015 - 31.05.2016 de catre AMRSP a constat in:

- verificarea si evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii (nr. 15179950/15.10.2015) pentru perioada 28.09.2014 ÷ 27.09.2015
- verificarea si evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul raportului anual (nr. 15104159/12.06.2015) pentru perioada 01.01.2014 ÷ 31.12.2014.

Pentru cele doua perioade (28.09.2014 ÷ 27.09.2015 si 01.01.2014 - 31.12.2014), 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. 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 perioada ECC au permis o evaluare obiectiva a NS C3.

A. Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C3 pentru perioada 28.09.2014 ÷ 27.09.2015

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. 15179950/15.10.2015) sunt urmatoarele:

Numarul total de intrabari privind facturarea	**268**
Numarul total de intrebari tratate ≤ 3 zile	**233**
Numarul total de intrebari tratate intre 3 ÷ 5 zile	**35**
Numarul total de intrebari tratate ≤ 5 zile	**268**
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:

-	*informatiile privind inregistrea in baza de date S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a solicitarii clientului;*
-	*data la care a fost trimis raspunsul clientului, razultand astfel durata de raspuns;*
-	*raspunsurile date clientilor pentru a constata daca respectivele solicitari se incadreaza in cerintele impuse prin Contractul de Concesiune.*

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

In urma verificarii s-au constatat urmatoarele:

-	pentru **208** cazuri s-a solicitat "*confirmarea soldului*"
-	pentru **5** cazuri s-au solicitat informatii privind "*stabilirea consumului*"
-	pentru **51** cazuri s-au solicitat informatii privind "*valoarea facturii*"
-	pentru **4** cazuri s-au solicitat informatii privind "*tariful*", "*perioada de facturare*"
-	toate inregistrarile din baza de date au fost luate in calcul la evaluarea acestui Nivel de Serviciu, intrucat pentru toate solicitarile s-au oferit raspunsuri si informatii scrise
-	1 caz cu durata de raspuns 0 zile - atunci cand petentilor li s-au oferit documente scrise in aceeasi zi in care au depus solicitarea

Verificarile facute de catre AMRSP au condus la aceleasi valori ca cele raportate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., respectiv:

Numarul total de intrabari privind facturarea	**268**
Numarul total de intrebari tratate ≤ 3 zile	**233**
Numarul total de intrebari tratate intre 3 ÷ 5 zile	**35**

Numarul total de intrebari tratate intre ≤ 5 zile	**268**
Numarul total de intrebari tratate intre 5 ÷ 10 zile	**0**
Numarul total de intrebari tratate intre 10 ÷ 20 zile	**0**

Analiza Excluderilor Admisibile

Contractul de Concesiune nu prevede pentru Nivelul de Serviciul C3 nici o referire privind Excluderile Admisibile. De asemenea S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. nu a solicitat 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 si a Deciziei Consiliului Executiv al AMRSP nr.32/2014,, rezultatul evaluarii este urmatorul:

$$NSC3 = \frac{\text{Numarul total de intrebari tratate } \leq 5 \text{ zile}}{\text{Numarul total de intrabari privind facturarea}} x100 = \frac{268}{268} x100 = 100\%$$

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

Continuarea Conformitatii Nivelului de Serviciu C3 a fost certificata prin **Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 28/04.11.2015**.

B. Evaluarea informatiilor aferente Nivelului de Serviciu C3 - continute in Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pe anul 2014

Avand in vedere prevederile Clauzei 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*", AMRSP a analizat, verificat si evaluat informatiile aferente Nivelului de Serviciu C3 (*baza de date si tabelul rezumativ*), continute in **Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pe anul 2014** (*nr.15104159/12.06.2015).*

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. 15104159/12.06.2015) sunt urmatoarele:

Numarul total de intrabari privind facturarea	**197**
Numarul total de intrebari tratate ≤ 3 zile	**180**
Numarul total de intrebari tratate intre 3 ÷ 5 zile	**16**
Numarul total de intrebari tratate ≤ 5 zile	**196**
Numarul total de intrebari tratate intre 5 ÷ 10 zile	**0**
Numarul total de intrebari tratate intre 10 ÷ 20 zile	**1**
Nivel de Serviciu realizat	**99,45%**
Nivel Standard Obiectiv prevazut de CC.	**90%**

Verificari AMRSP

Verificarea a fost facuta pentru:

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

In urma verificarii s-au constatat urmatoarele:

-	*din totalul celor **197** solicitari ale utilizatorilor: **180** s-au referit la soldul existent (majoritatea solicitarilor venind din partea societatilor comerciale), **16** au fost pentru valoarea*

	facturata/servicii/penalizari, **1** *a fost pentru data de facturare*
-	*intrucat pentru toate solicitarile s-au oferit raspunsuri si informatii scrise privind facturarea, toate inregistrarile din baza de date au fost luate in calcul la evaluarea acestui Nivel de Serviciu.*
-	*la verificarea efectuata de AMRSP in baza de date, s-a constatat ca au fost 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 ***1*** *solicitare s-a depasit perioada de raspuns de maxim 5 zile.*

In ceea ce priveste informatiile pe suport electronic din baza de date, AMRSP a constatat ca in cadrul acestor inregistrari se regasesc toate informatiile necesare identificarii naturii problemei precum si durata de solutionare.

Excluderi Admisibile

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

Evaluare AMRSP

In urma evaluarii informatiilor primite de la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. si a informatiilor obtinute in urma inspectiilor periodice realizate de reprezentantul AMRSP, rezultatul evaluarii pentru anul 2013 este urmatorul:

$$NSC3 = \frac{\text{Numarul total de intrebari tratate } \leq 5 \text{ zile}}{\text{Numarul total de intrabari privind facturarea}} x100 = \frac{196}{197} x100 = 99.45\%$$

si arata faptul ca si pentru alta perioada de 12 luni respectiv 01.01.2014 ÷ 31.12.2014 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%).

AMRSP

Nivelul de Serviciu C4 - Timp pentru tratarea reclamatiilor scrise

I. PREVEDERI CONTRACTUALE

Definitie	Timpul pentru tratarea reclamatiilor scrise
Formula de calcul	Raportul dintre numarul de raspunsuri la reclamatii scrise expediate prin posta in mai putin de 10 zile lucratoare si numarul total de reclamatii scrise inregistrate la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in perioada de evaluare. $$NSC4 = \frac{\text{Nr. de raspunsuri exped. prin posta in} < 10 \text{ zile}}{\text{Nr. total de reclamatii scrise}} x100$$
Termen limita de conformitate	Termenul Limita de Conformitate este anul 3 de concesiune -16.11.2003- conform Contractului de Concesiune, partea a III-a Nivele de Servicii. Dupa aceasta data, pe toata durata concesiunii, daca este realizata sau nu conformitatea, TLC se stabileste la 20 de zile numai dupa emiterea scrisorii de certificare
Perioada de Evaluare	- Evaluarea Initiala trebuie efectuata pe o perioada de 2 luni. 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, avand durata de 2 luni (Perioada de Evaluare Initiala). O astfel de perioada se incheie cu 50 de zile inainte de Termenul Limita de Conformitate, sau de Data Anterioara de Conformitate. Pe baza datelor inregistrate, Concesionarul va trebui sa prezinte Autoritatii de Reglementare Tehnica cu cel putin 40 de zile inainte de TLC raportul de Evaluare Initiala. Autoritatea are la dispozitie 20 de zile pentru a emite o scrisoare de Certificare a Conformitatii sau de respingere a acesteia. - Continuarea Conformitatii se face, pe toata durata concesiunii, la intervale de 12 luni numai daca s-a realizat conformitatea initiala. Datele folosite pentru evaluarea continuarii conformitatii vor fi cele obtinute in perioada de 12 luni ce incepe in ziua urmatoare a ultimei zile a perioadei de evaluare. Predarea raportului de catre Concesionar si emiterea scrisorii de catre Autoritate se fac respectand aceleasi termenele limita de la Evaluarea Initiala In conformitate cu clauza 18, din Actul Aditional nr.10 la Contractul de Concesiune, aprobat prin HCGMB 245/2013, *„Partile convin ca atat Concesionarul cat si Autoritatea de Reglementare Tehnica sa aiba la dispozitie perioade identice, de cate 20 de zile, pentru realizarea rapoartelor si concluziilor solicitate, astfel:* ***18.1**. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.2 Evaluarea Initiala a Conformitatii, „Concesionarul va prezenta Autoritatii de Reglementare Tehnica un „Raport Initial de Conformitate" cu cel putin 30 de zile inainte de Termenul Limita de Conformitate sau de Data Anterioara de Conformitate, adica in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare initiala."* ***18.2**. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.3 Evaluarea Continuarii Conformitatii, „La sfarsitul fiecarei perioade de evaluare, Concesionarul va prezenta un „Raport de Continuare a Conformitatii" Autoritatii de Reglementare Tehnica, in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare, iar Autoritatea de Reglementare Tehnica va stabili conformitatea sau ne-conformitatea in termen de 20 de zile de la prezentarea raportului."*
Masurare	**Concesionarul** inregistreaza toate reclamatiile scrise si intocmeste un registru specific acestui Nivel de Serviciu.
Monitorizare	**- Concesionarul** inregistreaza si intocmeste un registru detaliat asupra tuturor reclamatiilor scrise inregistrate la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. Registrul trebuie sa includa o baza de date detaliata si un tabel rezumativ. Baza de date trebuie sa includa data reclamatiei, natura reclamatiei, data la care reclamatia a primit raspuns si numele persoanei care raspunde reclamatiei. Informatiile din tabelele rezumative trebuie sa includa numarul total de reclamatii scrise primite si numarul de reclamatii la care s-a raspuns, defalcate pe timpi de raspuns (in mai putin de 5 zile, in mai putin de 10 zile, in mai putin de 20 zile si peste 20 de zile). Numarul de zile se refera la zile lucratoare. Inregistrarile din baza de date se tin de catre concesionar in conformitate cu formatul aprobat prin Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 25/2003. Rapoartele concesionarului, pe baza carora se face evaluarea, contin tabelele rezumative a caror structura a fost aprobata prin Decizia ARBAC nr. 25/2004. **-Autoritatea de Reglementare Tehnica** analizeaza rapoartele Concesionarului si verifica inregistrarile din baza de date. Verificarile urmaresc identificarea

AMRSP

	reclamatiilor scrise primite, natura reclamatiilor si respectarea termenului de raspuns. Informatiile sunt stocate, cumulate si transmise anual Autoritatii de Reglementare Tehnica, dar pe masura ce sunt inregistrate sunt verificate periodic prin sondaj de catre aceasta.
Excluderi Admisibile	Nu sunt prevazute Excluderi Admisibile in Contractul de Concesiune. Pentru acest Nivel de Serviciu, Concesionarul nu a identificat pana in prezent Excluderi Admisibile suplimentare.
Nivel Standard Obiectiv (NSO)	Raspunsuri expediate prin posta: in maxim 10 zile lucratoare in **90**% din cazuri, valoare ce trebuie atinsa de Concesionar la sfarsitul perioadei de Evaluare. Concesionarul trebuie sa ia toate masurile ca, pentru cel putin 90% din numarul total de sesizari scrise existente in baza de date, raspunsurile sa fie transmise in mai putin de 10 zile lucratoare.

II. MONITORIZAREA SI EVALUAREA NIVELULUI DE SERVICIU C4

(1) Nivel Standard de Baza:

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

(2) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu C4 (2003 – 2015)

An	Conformitatea NS C4
2003	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 35/28.10.2003** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatiilor scrise Conformitatea certificata de ARBAC: **97,50 %**
2004	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 42/27.10.2004** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatiilor scrise Conformitatea certificata de ARBAC: **96,55 %**
2005	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 44/21.10.2005** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatiilor scrise Conformitatea certificata de ARBAC: **96,93 %**
2006	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 32/26.10.2006** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatiilor scrise Conformitatea certificata de ARBAC: **94,97 %**
2007	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 29/26.10.2007** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatiilor scrise Conformitatea certificata de ARBAC: **96,62 %**
2008	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 17/23.10.2008** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatiilor scrise Conformitatea certificata de ARBAC: **98,37 %**
2009	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 16/23.10.2009** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatiilor scrise Conformitatea certificata de ARBAC: **99,61 %**
2010	**Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 23/26.10.2010** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatiilor scrise Conformitatea certificata de AMRSP: **99,55 %**
2011	**Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 25/26.10.2011** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatiilor scrise Conformitatea certificata de AMRSP: **99,50 %**
2012	**Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 32/26.10.2012** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatiilor scrise Conformitatea certificata de AMRSP: **99,53 %**
2013	**Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 33/25.10.2013** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatiilor scrise Conformitatea certificata de AMRSP: **99,78 %**
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 reclamatiilor scrise Conformitatea certificata de AMRSP: **98,23 %**

AMRSP

2015	**Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 29/04.11.2015** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatiilor scrise Conformitatea certificata de AMRSP: **99,89 %**

(3) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu C4

Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu C4 in perioada 31.05.2015 – 31.05.2016 de catre AMRSP a constat in:

- verificarea si evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii (*nr.15179950/15.10.2015*) pentru perioada **28.09.2014-27.09.2015**, in vederea Certificarii Continuarii Conformitatii
- verificarea si evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual (*nr.15104159/12.06.2015*) pentru perioada **01.01.2014 ÷ 31.12.2014.**

Pentru cele doua perioade (**28.09.2014-27.09.2015** si **01.01.2014 ÷ 31.12.2014**), a fost verificata corespondenta incadrarii informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in prevederile reglementarilor emise de Autoritatea de Reglementare Tehnica a Concesiunii, si anume:

- *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 - Timp pentru tratarea reclamatiilor scrise.

(A) Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 pentru perioada 28.09.2014-27.09.2015

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. 15179950/15.10.2015, inregistrata la Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice cu nr. 1729/15.10.2015, *Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii pentru Nivelul de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatiilor scrise*, impreuna cu baza de date in format electronic aferenta perioadei de evaluare.

Au fost luate in calcul toate reclamatiile scrise inregistrate la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in perioada **18.09.2014 – 17.09.2015** tratate pana la sfarsitul perioadei de evaluare.

In aceasta perioada au fost inregistrate **898** 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 inregistrate	**Excluderi Admisibile (EA)**	**Timp pentru tratare reclamatii**	**NS realizat**		**NSO**	**Neconformitate cu NSO**
Numeric	*Numeric*	*Zile*	*Numeric*	*%*	*%*	*%*
1	***2***	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**
898	0	≤ 5 zile	**223**			
		5-10 zile	**674**			
		≤ 10 zile	**897**	**99,89**	**90**	-
		10-20 zile	**1**			
		> 10 zile	**1**			
		> 20 zile	**0**			

Ca urmare a evaluarii realizata pe baza elementelor precizate mai sus, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a comunicat conformitatea NS C4, valoarea realizata fiind de **99,89 %** 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 reclamatiilor scrise,* s-a constatat faptul ca informatiile transmise au respectat formatul aprobat prin Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 25/2004 - privind aprobarea tabelului rezumativ.

In vederea verificarii informatiilor transmise de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. cu privire la Nivelul de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatiilor scrise, responsabilul pentru monitorizarea acestuia din cadrul AMRSP a efectuat mai multe vizite la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cursul anului

2015 si a solicitat documentele specifice cu privire la data rezolvarii, pentru esantioane de inregistrari din baza de date.
Din baza de date existenta s-au verificat la sediul S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. documentele justificative privind inregistrarile.
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 Nivelul 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 reclamatiilor scrise s-au luat in calcul urmatoarele date:

Total reclamatii scrise inregistrate	**898**
Total reclamatii rezolvate si comunicate in termen de maxim 10 zile lucratoare	**897**
Reclamatii neconforme	**1**

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

Natura problemei reclamate	Numar reclamatii
Reclamatii citire	41
Reclamatii factura/facturare	654
Reclamatii bransamente	42
Reclamatii calitate /mediu	29
Reclamatii lipsa presiune apa	40
Diverse	92
TOTAL	**898**

Din *Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii pentru Nivelul de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatiilor scrise* transmis de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. si din verificarile AMRSP pentru evaluarea acestui Nivel de Serviciu s-a constatat realizarea conformitatii, conform tabelului rezumativ, astfel:

Total cazuri inregistrate	Excluderi Admisibile (EA)	Timp pentru tratarea reclamatiilor	NS realizat		NSO	Neconformitate cu NSO
Numeric	*Numeric*	*Zile*	*Numeric*	*%*	*%*	*%*
1	***2***	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**
898	0	≤ 5 zile	**223**			
		5-10 zile	**674**			
		≤ 10 zile	**897**	**99,89**	**90**	-
		10-20 zile	**1**			
		> 10 zile	**1**			
		> 20 zile	**0**			

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

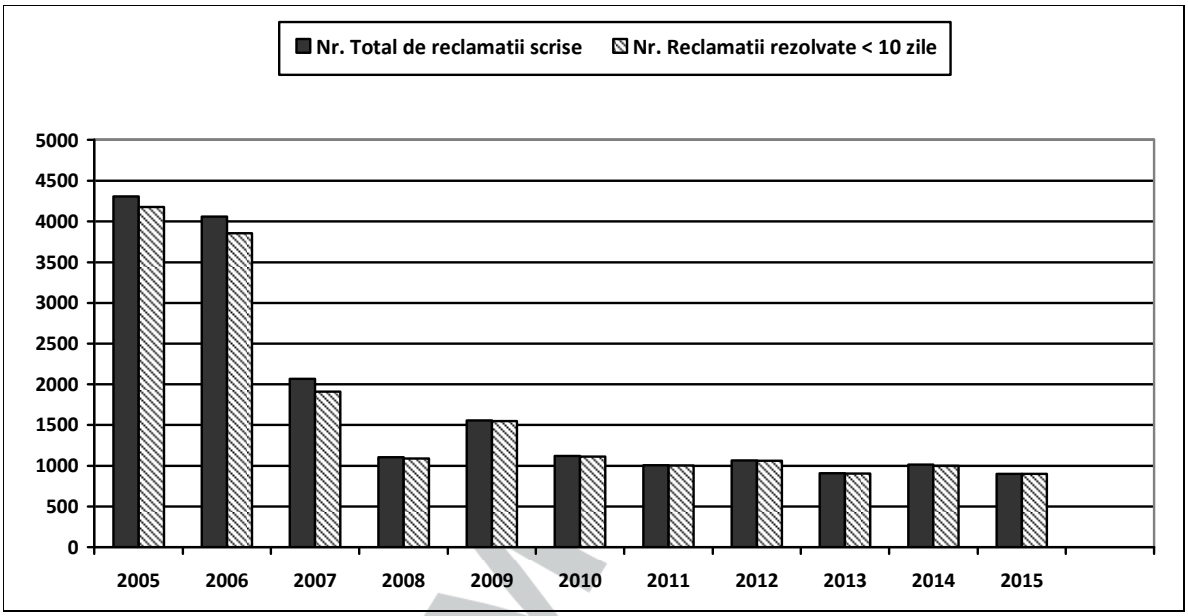
$$\text{- cazuri de reclamatii scrise rezolvate in} \leq 10 \text{ zile}: \text{NS C4} = \frac{897}{898} x100 = 99{,}89\%$$

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

Consiliul Executiv al AMRSP a decis Certificarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatiilor scrise prin **Decizia nr. 29/04.11.2015.**

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
2015	898	897



In cursul perioadei de Evaluare a Continuarii Conformitatii **(28.09.2014-27.09.2015)** se constata o scadere a numarului de reclamatii scrise inregistrate de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. fata de perioada anterioara de 12% iar fata de primii ani ai concesiunii constatam o scadere a numarului reclamatiilor scrise inregistrate de aproximativ 4,7 ori, de la 4306 in anul 2005, la 898 in anul 2015.

B. Evaluarea informatiilor aferente Nivelului de Serviciu C4 continute in Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pe anul 2014

Avand in vedere prevederile Clauzei 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*", AMRSP a analizat, verificat si evaluat informatiile aferente Nivelului de Serviciu C4 (*baza de date si tabelul rezumativ*), continute in **Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pe anul 2014** (*nr.15104159/12.06.2015).*

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

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

Total cazuri de reclamatii scrise inregistrate	Excluderi Admisibile (EA)	Timpul pentru tratarea reclamatiilor scrise	NS realizat	
Numeric	*Numeric*	*Zile*	*Numeric*	*%*
1	***2***	**3**	**4**	**5**
949	0	≤ 5 zile	172	

		5-10 zile	759	
		≤ 10 zile	**931**	**98,10**
		10-20 zile	17	
		> 10 zile	18	
		> 20 zile	1	

Verificari AMRSP

Din verificarea documentelor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul *Raportului anual pentru anul 2014* si din verificarile bazei de date privind *Nivelul de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatiilor scrise,* s-a constatat faptul ca informatiile transmise au respectat formatul aprobat prin Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 25/2004 - privind aprobarea tabelului rezumativ.

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

Total reclamatii scrise inregistrate	**949**
Total reclamatii rezolvate si comunicate in termen de maxim 10 zile lucratoare	**931**
Reclamatii neconforme	**18**

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

Natura problemei reclamate	Numar reclamatii
Reclamatii citire	18
Reclamatii factura	665
Reclamatii bransamente	36
Reclamatii calitate /mediu	44
Reclamatii lipsa presiune apa	54
Reclamatii racord canalizare/retea canalizare	58
Reclamatii avarii apa/canal	47
Reclamatii diverse probleme	27
TOTAL	**949**

Excluderi Admisibile

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

Evaluare AMRSP

Rezultatul evaluarii Nivelului de Serviciu C4 - Timp pentru tratarea reclamatiilor scrise, tinand seama de verificarile efectuate, este urmatorul:

$$\text{- cazuri de reclamatii scrise rezolvate in} \leq 10 \text{ zile}: \text{NS C4} = \frac{931}{949} x100 = 98{,}10\%$$

(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 reclamatiilor scrise, o calitate a serviciului peste Standardul Obiectiv.

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

I. PREVEDERI CONTRACTUALE

Definitie	Timpul pentru a raspunde la contactele telefonice ale clientilor
Formula de calcul	Raportul dintre numarul apelurilor telefonice la care s-a raspuns in intervalele de timp specificate in Contractul de Concesiune (CC) si numarul total de apeluri telefonice primite $$NS = \frac{Nr.apeluri\ conforme}{Nr.total\ apeluri - EA} x100$$
Termen limita de conformitate	Termenul limita de conformitate este anul 3 de concesiune (16.11.2003) Termenul Limita de Conformitate la care s-a realizat Conformitatea NSO a fost 16.01.2004. 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. 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, 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 16.01.2004, perioada de ECC va fi intre 27 noiembrie a fiecarui an pana la 26 noiembrie a anului urmator. In conformitate cu clauza 18, din Actul Aditional nr. 10 la Contractul de Concesiune, aprobat prin HCGMB 245/2013, *„Partile convin ca atat Concesionarul cat si Autoritatea de Reglementare Tehnica sa aiba la dispozitie perioade identice, de cate 20 de zile, pentru realizarea rapoartelor si concluziilor solicitate, astfel:* ***18.1**. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.2 Evaluarea Initiala a Conformitatii, „Concesionarul va prezenta Autoritatii de Reglementare Tehnica un „Raport Initial de Conformitate" cu cel putin 30 de zile inainte de Termenul Limita de Conformitate sau de Data Anterioara de Conformitate, adica in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare initiala."* ***18.2**. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.3 Evaluarea Continuarii Conformitatii, „La sfarsitul fiecarei perioade de evaluare, Concesionarul va prezenta un „Raport de Continuare a Conformitatii" Autoritatii de Reglementare Tehnica, in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare, iar Autoritatea de Reglementare Tehnica va stabili conformitatea sau ne-conformitatea in termen de 20 de zile de la prezentarea raportului."*
Masurare	**Concesionarul** intocmeste un registru care include o baza de date detaliata cuprinzand informatii legate de numarul total de apeluri primite pe liniile de contact cu clientii, numarul total de apeluri la care s-a raspuns, numarul total de apeluri la care s-a raspuns in 15 secunde, numarul total de apeluri la care s-a raspuns in 15 - 30 de secunde, numarul de apeluri la care s-a raspuns in mai mult de 30 de secunde, numarul total de apeluri la care s-a raspuns, timpul mediu de raspuns si numarul de apeluri abandonate.
Monitorizare	**- Concesionarul** inregistreaza si intocmeste un sistem de inregistrare adecvat care sa dea detalii despre timpii de contact asupra tuturor reclamatiilor telefonice inregistrate la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. Sistemul instalat va trebui sa poata inregistra informatii despre numarul total de apeluri primite pe liniile de contact cu clientii defalcate pe timpi de raspuns , timpul mediu de raspuns si numarul de apeluri abandonate.

AMRSP

	Informatiile de mai sus trebuie inregistrate intr-o baza de date si raportate anual, sau pentru o alta perioda solicitata de catre Autoritatea de Reglementare Tehnica. Inregistrarile din baza de date se tin de catre concesionar in conformitate cu formatul aprobat prin Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 2/2004. Rapoartele concesionarului, pe baza carora se face evaluarea, contin tabelele rezumative a caror structura a fost aprobata prin Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 26/2004. **-Autoritatea de Reglementare Tehnica** analizeaza rapoartele Concesionarului si verifica inregistrarile din baza de date. Verificarile urmaresc identificarea timpilor de raspuns si a corectei incadrari a evenimentelor in categoria Excluderilor Admisibile. Informatiile sunt stocate, cumulate si transmise anual Autoritatii de Reglementare Tehnica, dar pe masura ce sunt inregistrate sunt verificate periodic prin sondaj de catre aceasta.
Excluderi Admisibile	Nu sunt prevazute Excluderi Admisibile in Contractul de Concesiune. Pentru acest Nivel de Serviciu, Concesionarul a identificat si propus urmatoarele tipuri de excluderi admisibile: EA pentru intervalul 0-15 sec -apelurile abandonate in mai putin de 15 sec EA pentru intervalul 0-30 sec – apelurile abandonate in mai putin de 30 sec
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 – 2015)

An	Conformitatea NS C5
2003	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 36/08.10.2003** privind aprobarea Scrisorii de Respingere a Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 – Timpul de tratare a apelurilor telefonice Procentul de conformitate realizat este de 0 % - datorita lipsei informatiilor relevante, deoarece Centrul Unic de Apel si aparatura necesara inregistrarii apelurilor nu au functionat in perioada de evaluare.
2004	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 3/8.01.2004** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 – Timpul de tratare a apelurilor telefonice **-** Conformitatea certificata de ARBAC: - Raspuns in 15 sec la **98,2 %** din apeluri - Raspuns in 30 sec la **99,9 %** din apeluri.
2004	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 48/27.12.2004** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 – Timpul de tratare a apelurilor telefonice **-** Conformitatea certificata de ARBAC: - Raspuns in 15 sec la **86,7 %** din apeluri - Raspuns in 30 sec la **98,2 %** din apeluri.
2005	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 50/15.12.2005** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 – Timpul de tratare a apelurilor telefonice - Conformitatea certificata de ARBAC: - Raspuns in 15 sec **la 86,41 %** din apeluri - Raspuns in 30 sec la **86,52 %** din apeluri.
2006	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 40/21.12.2006** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 – Timpul de raspuns al apelurilor telefonice - Conformitatea certificata de ARBAC: - Raspuns in 15 sec la **88,81 %** din apeluri - Raspuns in 30 sec la **89,94 %** din apeluri.
2007	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 38/21.12.2007** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 – Timp de raspuns al apelurilor telefonice. - Conformitatea certificata de ARBAC: - Raspuns in 15 sec la **90,36 %** din apeluri - Raspuns in 30 sec la **91,50 %** din apeluri.
2008	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 26/16.12.2008** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 – Timpul de raspuns al apelurilor telefonice

	- Conformitatea certificata de ARBAC: - Raspuns in 15 sec la **88,01 %** din apeluri - Raspuns in 30 sec la **90,02 %** din apeluri.
2009	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 24/14.12.2009** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 – Timpul de raspuns la apelurile telefonice - Conformitatea certificata de ARBAC: - Raspuns in 15 sec la **82,33 %** din apeluri - Raspuns in 30 sec la **87,21%** din apeluri.
2010	**Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 32 / 21.12.2010** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 – Timpul de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor - Conformitatea certificata de AMRSP: - Raspuns in 15 sec la **75,61 %** din apeluri - Raspuns in 30 sec la **83,42 %** din apeluri.
2011	**Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 32/22.12.2011** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 – Timpul de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor - Conformitatea certificata de AMRSP: - Raspuns in 15 sec la **86,51 %** din apeluri - Raspuns in 30 sec la **93,09 %** din apeluri.
2012	**Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 42/21.12.2012** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 – Timpul de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor - Conformitatea certificata de AMRSP: - Raspuns in 15 sec la **77,47 %** din apeluri - Raspuns in 30 sec la **88,05 %** din apeluri.
2013	**Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 43/20.12.2013** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 – Timpul de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor - Conformitatea certificata de AMRSP: - Raspuns in 15 sec la **76,86 %** din apeluri - Raspuns in 30 sec la **87,99 %** din apeluri.
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.
2015	**Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 39/23.12.2015** 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 **76,42 %** din apeluri - Raspuns in 30 sec la **87,56 %** din apeluri.

AMRSP

(3) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu C5

Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu C5 in perioada 31.05.2015 – 31.05.2016 de catre AMRSP a constat in:

- verificarea si evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii (15218962/09.12.2015) pentru perioada **27.11.2014-26.11.2015**, in vederea Certificarii Continuarii Conformitatii
- verificarea si evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual (*nr.15104159/12.06.2015*) pentru perioada **01.01.2014 ÷ 31.12.2014.**

Pentru cele doua perioade (**27.11.2014÷26.11.2015** si **01.01.2014 ÷ 31.12.2014**), a fost verificata corespondenta incadrarii informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in prevederile reglementarilor emise de Autoritatea de Reglementare Tehnica a Concesiunii, si anume:

- *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 Nivelului de Serviciu C5 pentru perioada 27.11.2014-26.11.2015

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. 15218962/09.12.2015, inregistrata la Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice cu nr. 2171/09.12.2015, *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 **27.11.2014 – 26.11.2015**, si pentru acest Nivel de Serviciu au fost prezentate urmatoarele date:

Numarul total de apeluri inregistrate in perioada de evaluare	**222.462**
Numarul de apeluri la care s-a raspuns in mai putin de 15 sec.	**167.885**
Numarul de apeluri la care s-a raspuns in mai putin de 30 sec.	**190.727**
Numarul total de apeluri neconforme	**27.096**
Numarul total de apeluri abandonate	**4.639**
Timpul mediu de raspuns	**12 sec**

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

- **76,42 %** fata de SO de 50% pentru apelurile telefonice la care s-a raspuns in mai putin de 15 sec, asa cum prevede Standardul Obiectiv;
- **87,56 %** 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 informatiilor transmise de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. referitoare la NS C5 – Timpul de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor, responsabilul cu monitorizarea acestui nivel de serviciu din cadrul AMRSP a efectuat mai multe vizite la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. si a solicitat documentele specifice pentru inregistrarile din baza de date.

Din baza de date existenta s-au verificat la sediul S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. – Call Center documentele care indica timpul de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor adresate S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., obtinandu-se informatii suplimentare.

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

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 Excluderile Admisibile sunt urmatoarele:

- apelurile abandonate in mai putin de 15 sec - pentru intervalul 0-15 sec
- apelurile abandonate in mai putin de 30 sec - pentru intervalul 0-30 sec.

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
222.462	2.771	12	≤ 15 sec	**167.885**	**76,42**	**50**	0
	4.639		≤ 30 sec	**190.727**	**87,56**	**75**	0
			> 30 sec	27.096	12,44	25	

AMRSP

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:

$$\text{- numar de apeluri telefonice la care s - a raspuns in} \leq 15\,\text{sec}: \text{NS C5} = \frac{167885}{222462 - 2771} x100 = 76{,}42\%$$

$$(\text{Standard Obiectiv}: 50\%)$$

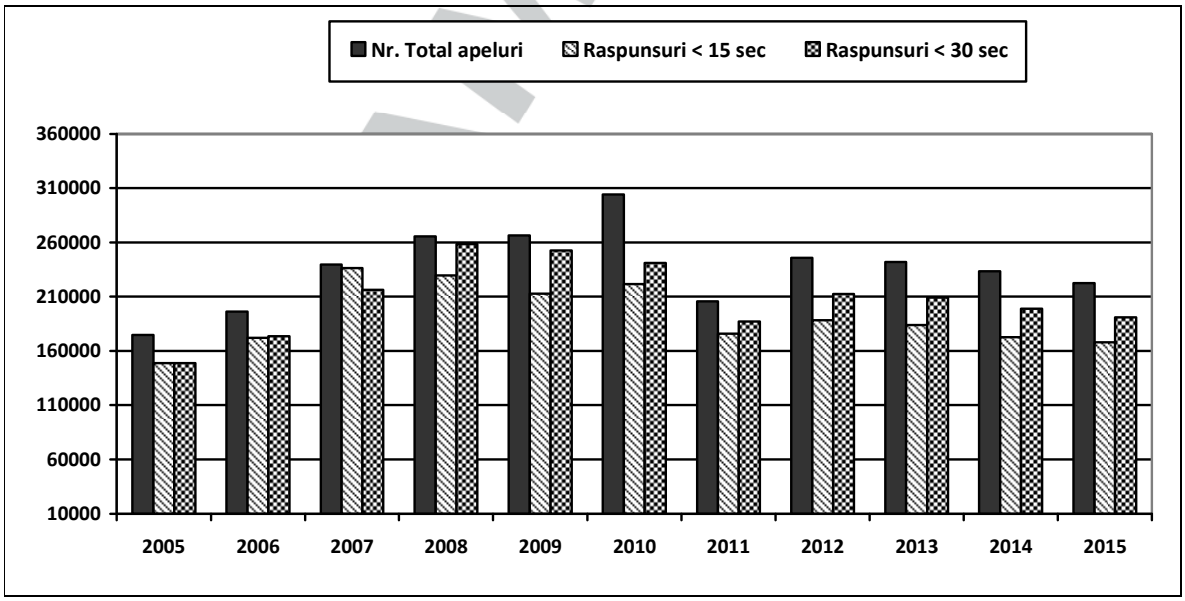
$$\text{- numar de apeluri telefonice la care s - a raspuns in} \leq 30\,\text{sec}: \text{NS C5} = \frac{190727}{222462 - 4639} x100 = 87{,}56\%$$

$$(\text{Standard Obiectiv}: 75\%)$$

AMRSP a decis Certificarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 – Timpul de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor prin **Decizia Consiliului Executiv nr. 39/23.12.2015**.

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
2015	222462	167885	190727



B. Evaluarea informatiilor aferente Nivelului de Serviciu C5 continute in Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pe anul 2014

Avand in vedere prevederile Clauzei 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*", AMRSP a analizat, verificat si evaluat informatiile aferente Nivelului de Serviciu C5 (*baza de date si tabelul rezumativ*), continute in **Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pe anul 2014** (*nr.15104159/12.06.2015).*

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

Informatiile transmise de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual 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
233.802	2.557	13	≤ 15 sec	**171.624**	**74,22**
	4.434		≤ 30 sec	**198.015**	**86,33**
			> 30 sec	31.353	13,67

Verificari AMRSP

Din verificarea documentelor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul *Raportului anual pentru 2014* 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	**233.802**
Numarul de apeluri la care s-a raspuns in mai putin de 15 sec.	**171.624**
Numarul de apeluri la care s-a raspuns in mai putin de 30 sec.	**198.015**
Numarul total de apeluri neconforme	**31.353**
Numarul total de apeluri abandonate	**4.434**
Timpul mediu de raspuns	**13 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 Excluderile Admisibile sunt urmatoarele:

- apelurile abandonate in mai putin de 15 sec - pentru intervalul 0-15 sec
- apelurile abandonate in mai putin de 30 sec - pentru intervalul 0-30 sec.

Evaluare AMRSP

Rezultatul evaluarii Nivelului de Serviciu C5, tinand seama de verificarile efectuate, este urmatorul:

$$\text{- numar de apeluri telefonice la care s - a raspuns in} \leq 15\,\text{sec}: \text{NS C5} = \frac{171624}{233802 - 2557} x100 = 74{,}22\%$$

(Standard Obiectiv: 50%)

$$\text{- numar de apeluri telefonice la care s - a raspuns in} \leq 30\,\text{sec}: \text{NS C5} = \frac{198015}{233802 - 4434} x100 = 86{,}33\%$$

(Standard Obiectiv: 75%)

Valorile obtinute arata faptul ca pentru o alta perioada de 12 luni, diferita de cea de la Evaluarea Continuarii Conformitatii (**27.11.2014-26.11.2015**), 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 . $NSC6 = \frac{\text{Nr. de solicitari de audiente inreg. si rez. in T specificat de CC}}{\text{Nr. total de solicitari de audiente - EA}} x100$
Termen limita de conformitate	Termenul Limita de Conformitate este anul 3 de concesiune (16.11.2003). Dupa aceasta data, pe toata durata concesiunii, daca este realizata sau nu conformitatea, TLC se stabileste la 20 de zile numai dupa emiterea scrisorii de certificare
Perioada de Evaluare	- Evaluarea Initiala trebuie efectuata pe o perioada de 2 luni incepand cu 28.07.2003 si pana la data de 27.09.2003. 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. - Continuarea Conformitatii se face, pe toata durata concesiunii, la intervale de 12 luni numai daca s-a realizat conformitatea initiala. Datele folosite pentru evaluarea continuarii conformitatii vor fi cele obtinute in perioada de 12 luni ce incepe in ziua urmatoare a ultimei zile a perioadei de evaluare. Predarea raportului de catre Concesionar si emiterea scrisorii de catre Autoritate se fac respectand aceleasi termenele limita de la Evaluarea Initiala In conformitate cu clauza 18, din Actul Aditional nr.10 la Contractul de Concesiune, aprobat prin HCGMB 245/2013, *„Partile convin ca atat Concesionarul cat si Autoritatea de Reglementare Tehnica sa aiba la dispozitie perioade identice, de cate 20 de zile, pentru realizarea rapoartelor si concluziilor solicitate, astfel:* ***18.1**. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.2 Evaluarea Initiala a Conformitatii, „Concesionarul va prezenta Autoritatii de Reglementare Tehnica un „Raport Initial de Conformitate" cu cel putin 30 de zile inainte de Termenul Limita de Conformitate sau de Data Anterioara de Conformitate, adica in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare initiala."* ***18.2**. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.3 Evaluarea Continuarii Conformitatii, „La sfarsitul fiecarei perioade de evaluare, Concesionarul va prezenta un „Raport de Continuare a Conformitatii" Autoritatii de Reglementare Tehnica, in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare, iar Autoritatea de Reglementare Tehnica va stabili conformitatea sau ne-conformitatea in termen de 20 de zile de la prezentarea raportului."*
Masurare	**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

ANRSC

	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 – 2015)

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

AMRSP

	Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C6 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente Conformitatea certificata de AMRSP: **100 %**
2015	**Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 30/04.11.2015** - 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

Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu C6 in perioada 31.05.2015 – 31.05.2016 de catre AMRSP a constat in:

- verificarea si evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii (nr. 15179950/15.10.2015) pentru perioada **28.09.2014-27.09.2015**, in vederea Certificarii Continuarii Conformitatii
- verificarea si evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual (*nr.15104159/12.06.2015*) pentru perioada **01.01.2014 ÷ 31.12.2014.**

Pentru cele doua perioade (**28.09.2014-27.09.2015** si **01.01.2014 ÷ 31.12.2014**), a fost verificata corespondenta incadrarii informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in prevederile reglementarilor emise de Autoritatea de Reglementare Tehnica a Concesiunii, si anume:

- *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 Nivelului de Serviciu C6 in perioada 28.09.2014-27.09.2015

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. 15179950/15.10.2015, inregistrata la Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice cu nr. 1729/15.10.2015 *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 **28.09.2014 – 27.09.2015** tratate pana la sfarsitul perioadei de evaluare.

In aceasta perioada au fost inregistrate un numar de **105** solicitari de audiente, din care **83** audiente s-au tinut, iar **22** 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	**105**
Numar total de audiente ale clientilor realizate	**83**
Numar total de audiente la care clientii nu s-au prezentat	**22**

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 **28.09.2014-27.09.2015** un numar de 22 de audiente nu s-au tinut pentru ca solicitantii nu s-au prezentat, cazurile fiind considerate Excluderi Admisibile.

Evaluare AMRSP

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 **105**, din care s-au realizat **83**, in cazul a **22** 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
105	**22**	30 min.	**83**			
		≤2 ore	**83**			
		>2 ore	0			
		≤12 ore	**83**	**100**	**97**	-

Ca urmare a evaluarii, realizata pe baza elementelor precizate mai sus, a rezultat conformitatea Nivelului de Serviciu C6, valorile realizate fiind urmatoarele:

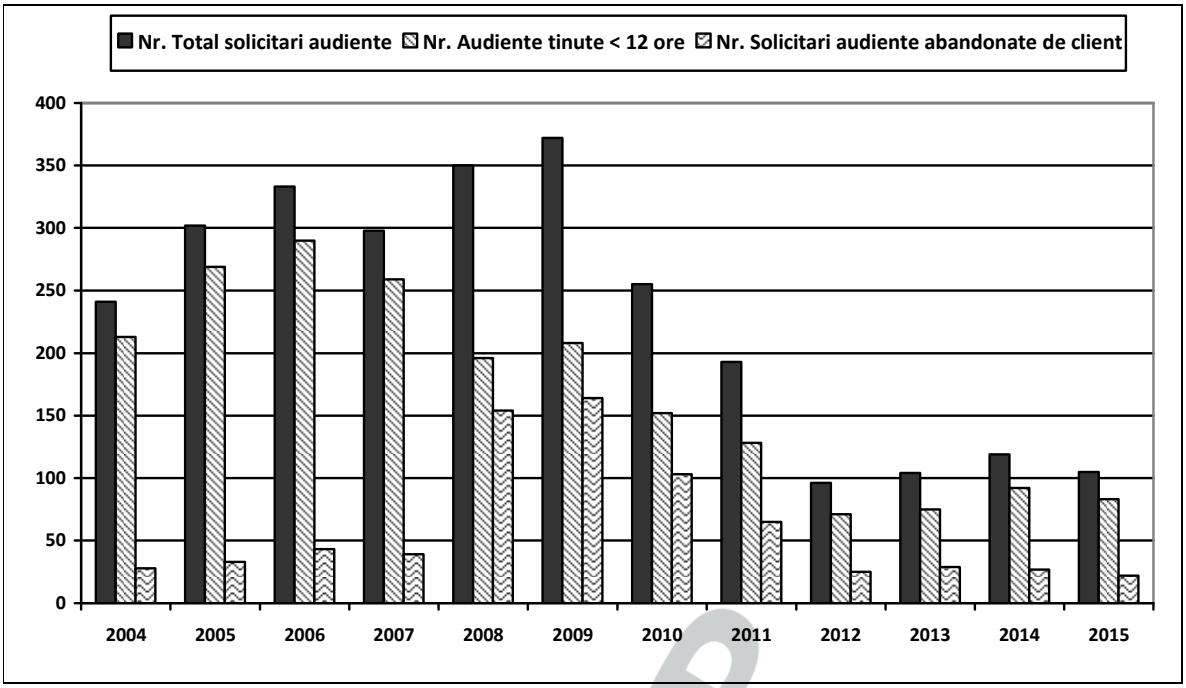
$$\text{- cazuri de solicitari de audiente rezolvate in} \leq 12\text{h} : \text{NS C6} = \frac{83}{105 - 22} x100 = 100\%$$

$$(\text{Standard Obiectiv} : 97\%)$$

AMRSP a decis Certificarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C6 – Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente prin **Decizia Consiliului Executiv nr. 30/04.11.2015**.

Evolutia numarului de solicitari de audiente

An	**nr. total solicitari audiente**	**nr. audiente tinute <12h**	**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
2015	105	83	22



B. Evaluarea informatiilor aferente Nivelului de Serviciu C6 continute in Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pe anul 2014

Avand in vedere prevederile Clauzei 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*", AMRSP a analizat, verificat si evaluat informatiile aferente Nivelului de Serviciu C6 (*baza de date si tabelul rezumativ*), continute in **Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pe anul 2014** (*nr.15104159/12.06.2015).*

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

Informatiile transmise de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual sunt:

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
148	**32**	30 min.	116	
		≤2 ore	116	
		>2 ore	0	
		≤12 ore	**116**	**100**

Verificari AMRSP

Din verificarea documentelor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul *Raportului anual pentru anul 2014* 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	**148**
Numarul de solicitari de audiente ale clientilor realizate	**116**
Numarul de solicitari de audiente la care clientii nu s-au prezentat	**32**

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 01.01.2014-31.12.2014 un numar de 3**2 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:

$$\text{- cazuri de solicitari de audiente rezolvate in} \leq 12\text{h} : \text{NS C6} = \frac{116}{148 - 32} x100 = 100\%$$

$$(\text{Standard Obiectiv}: 97\%)$$

Valorile obtinute arata faptul ca pentru o alta perioada de 12 luni, diferita de cea de la Evaluarea Continuarii Conformitatii **(28.09.2014-27.09.2015),** 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 contorelor. $$NS = \frac{\text{Numarul total de solicitari solutionate in } \leq 3 \text{ luni}}{\text{Nr. total de solicitari de verificare metrologica - EA}} x100$$ Valoarea rezultata se compara cu Standardul Obiectiv. Daca este mai mare sau egala, se acorda conformitatea, daca este mai mica se respinge iar procedura se repeta dupa o perioada de 3 luni de remediere.
Termen limita de conformitate	sfarsitul anului 3 de concesiune - 16.11.2003, conform Contractului de Concesiune, partea a III-a Nivelele Serviciilor. Dupa aceasta data, pe toata durata concesiunii, daca este realizata sau nu conformitatea TLC se stabileste la 20 de zile numai dupa emiterea scrisorii de certificare
Perioada de Evaluare	- Evaluarea Initiala trebuie efectuata pe o perioada de 2 luni incepand cu 27.07.2003 si pana la data de 26.09.2003. Conform Contractului de Concesiune (art.1.2 Anexa III – Caietul de Sarcini) datele pe baza carora se va face evaluarea conformitatii vor fi cele obtinute in timpul unei perioade de evaluare continue, avand durata de 2 luni (Perioada de Evaluare Initiala). O astfel de perioada se incheie cu 50 de zile inainte de Termenul Limita de Conformitate, sau de Data Anterioara de Conformitate. Pe baza datelor inregistrate, Concesionarul va trebui sa prezinte Autoritatii de Reglementare Tehnica cu cel putin 40 de zile inainte de TLC raportul de Evaluare Initiala. Autoritatea are la dispozitie 20 de zile pentru a emite o scrisoare de Certificare a Conformitatii sau de respingere a acesteia. - Continuarea Conformitatii Conformitatii se face, pe toata durata concesiunii, la intervale de 12 luni numai daca s-a realizat conformitatea initiala. Datele folosite pentru evaluarea continuarii conformitatii vor fi cele obtinute in perioada de 12 luni ce incepe in ziua urmatoare a ultimei zile a perioadei de evaluare. Predarea raportului de catre Concesionar si emiterea scrisorii de catre Autoritate se fac respectand aceleasi termenele limita de la Evaluarea Initiala. In conformitate cu clauza 18, din Actul Aditional nr.10 la Contractul de Concesiune, aprobat prin HCGMB 245/2013, *„Partile convin ca atat Concesionarul cat si Autoritatea de Reglementare Tehnica sa aiba la dispozitie perioade identice, de cate 20 de zile, pentru realizarea rapoartelor si concluziilor solicitate, astfel:* ***18.1**. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.2 Evaluarea Initiala a Conformitatii, „Concesionarul va prezenta Autoritatii de Reglementare Tehnica un „Raport Initial de Conformitate" cu cel putin 30 de zile inainte de Termenul Limita de Conformitate sau de Data Anterioara de Conformitate, adica in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare initiala."* ***18.2**. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.3 Evaluarea Continuarii Conformitatii, „La sfarsitul fiecarei perioade de evaluare, Concesionarul va prezenta un „Raport de Continuare a Conformitatii" Autoritatii de Reglementare Tehnica, in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare, iar Autoritatea de Reglementare Tehnica va stabili conformitatea sau ne-conformitatea in termen de 20 de zile de la prezentarea raportului."*
Masurare	**Concesionarul** inregistreaza solicitarile de verificare a contoarelor sub forma unor registre care cuprind bazele de date.
Monitorizare	**- Concesionarul** inregistreaza solicitarile primite, creind astfel o baza de date din care se pot identifica printre altele: data solicitarii verificarii contorului, datele de identificare a contoarelor, data la care s-a facut verificarea, rezultatul verificarii precum si responsabilul care a realizat verificarea. Clientului i se poate oferi rabat daca in urma verificarilor contorului se constata ca acesta suprainregistreaza. Inregistrarile din baza de date se tin de Concesionar in conformitate cu formatul aprobat de ARBAC prin Decizia nr.27/2003. Rapoartele Concesionarului, pe baza carora se face evaluarea, contin si tabele rezumative a caror structura a fost aprobata prin Decizia ARBAC nr.28/2004. **- Autoritatea de Reglementare Tehnica** analizeaza rapoartele S.C. Apa Nova

	Bucuresti S.A. si verifica inregistrarile din baza de date. Verificarile urmaresc identificarea datei de inregistrare a solicitarii, rezultatul verificarii metrologice, data la care s-a realizat verificarea. De asemenea se urmareste daca in urma verificarii s-au acordat rabaturi privind micsorarea facturii clientilor ca urmare a depistarii suprainregistrarii contoarelor. Verifica de asemenea informatiile din tabele rezumative, efecuand apoi evaluarea NS C7.
Excluderi Admisibile	Contractul de Concesiune nu prevede nici un fel de incident sau eveniment care ar putea fi incadrat drept Excludere Admisibila.
Nivel Standard Obiectiv (NSO)	**minim 95 %** din solicitarile de verificare metrologica a contoarelor bransamentelor clientilor trebuiesc rezolvate si raportate **in maxim 3 luni** de la inregistrarea solicitarii. Aceasta valoare trebuie atinsa de Concesionar la sfarsitul fiecarei perioade de Evaluare.

II. MONITORIZAREA SI EVALUAREA NIVELULUI DE SERVICIU C7

(1) Nivel Standard de Baza:

Nivel Standard de Baza (NSB) aprobat	- aprobat prin Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 23/20.11.2002: **- 50%** din reclamatii privind acuratetea contorizarii rezolvate in mai putin de **3 luni ;** **- 50%** din reclamatii privind acuratetea conotrizarii rezolvate in mai mult de **3 luni;**

(2) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu C7 (2003 – 2015)

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 %.**

AMRSP

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 %.**
2015	**Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 31 / 04.11.2015** 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 (31.05.2015 - 31.05.2016)

Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu C7 in perioada 31.05.2015 – 31.05.2016 de catre AMRSP a constat in:

- verificarea si evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii (nr. 15179950/15.10.2015) pentru perioada **28.09.2014-27.09.2015**, in vederea Certificarii Continuarii Conformitatii
- verificarea si evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual (*nr.15104159/12.06.2015*) pentru perioada **01.01.2014 ÷ 31.12.2014.**

Pentru cele doua perioade (**28.09.2014-27.09.2015** si **01.01.2014 ÷ 31.12.2014**), a fost verificata corespondenta incadrarii informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in prevederile reglementarilor emise de Autoritatea de Reglementare Tehnica a Concesiunii, si anume:

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

Informatiile continute in baza de date si in tabelul rezumativ, precum si informatiile rezultate in urma vizitelor la Directia Dispecerat si Monitorizare si Laboratorul de Metrologie din cadrul S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. au permis o evaluare obiectiva a NS C7.

A. Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C7 pentru perioada 28.09.2014 ÷ 27.09.2015

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. 15179950/15.10.2015) sunt urmatoarele:

Numarul total de solicitari de verificare metrologica	**300**
Numarul total de solicitari solutionate in ≤ 3 luni	**295**
Numarul de solicitari solutionate in > 3 luni	**0**
Numarul total de solicitari propuse drept EA	**5**
Nivel de Serviciu realizat	**100%**
Nivel Standard Obiectiv prevazut de Contractul de Concesiune	**95%**

Verificari AMRSP

S-au verificat documentele transmise de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii nr. 15179950/15.10.2015, 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.

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 lunile martie si octombrie 2015.

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 **300** solicitari de verificare metrologica, contoarele aflandu-se in intervalul de verificare metrologica legala, dupa cum este prevazut de legislatia in vigoare
-	din totalul celor **300** solicitari S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a verificat in 3 luni de la achitarea taxei de verificare un numar de **295** contoare
-	din totalul de **295** solicitari, pentru un numar de **180** contoare rezultatul a fost „*admis*" intrucat valorile obtinute s-au incadrat in erorile standard
-	din totalul de **295** solicitari, pentru un numar de **116** contoare rezultatul a fost „*respins*" intrucat cel putin o valoare dintre cele 3 masurate s-a regasit in afara marjei de erori standard
-	dintre cele **116** verificari ce au avut rezultatul „respins", pentru un numar de **87** s-a constatat „*suprainregistrarea*", iar pentru un numar de **68** solicitari s-a acordat „rabat" (Contractul de Concesiune specifica in Caietul de Sarcini, Partea a –III-a, Nivelele Serviciilor, pag.192 ca inregistrarile in baza de date trebuie sa cuprinda "*rezultatul verificarii, incluzand detalii ale oricarui rabat datorat suprainregistrarilor*");
-	din totalul de **300** solicitari pentru **92** s-a acordat "rabat"
-	din totalul de **300** solicitari pentru **2** contoare clientul a renuntat la verificare iar pentru **2** nu s-a putut efectua verificare iar pentru **1** nu s-a permis accesul la contor. Toate cele **5** 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 5 Excluderi Admisibile:

Tipul EA	Motivul EA	Nr. EA
C7-EA5	*nepermiterea accesului la contor*	**1**
C7-EA8	*renuntare la verificarea metrologica*	**2**
C7-EA9	*imposibilitatea verificarii metrologice*	**2**

Pentru aceste solicitari reprezentantul AMRSP a solicitat informatii suplimentare. A rezultat astfel ca 1 client nu a permis accesul pentru ridicarea contorului dupa ce a platit taxa de verificare, 2 clienti au renuntat la verificare dupa plata taxei, iar 2 contoare nu au putut fi verificate datorita interventiei neautorizate a utilizatorului asupra acestora.

Dupa clarificarile cu reprezentantii S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., AMRSP a aprobat toate cele 5 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:

$$\text{NS C7} = \frac{\text{Numar total de solicitari solutionate in} \leq 3\,\text{luni}}{\text{Numar total de solicitari de verificare metrologica} - EA} x100 = \frac{295}{300-5} x100 = 100\,\%$$

si arata faptul ca S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. si-a respectat obligatiile contractuale in ceea ce priveste indeplinirea conformitatii, Standardul Obiectiv fiind de 95%.

Continuarea Conformitatii Nivelului de Serviciu C7 a fost certificata de AMRSP prin **Decizia Consiliului Executiv nr. 31 / 04.11.2015**.

B. Evaluarea informatiilor aferente Nivelului de Serviciu C7 - continute in Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pe anul 2014

Avand in vedere prevederile Clauzei 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*", AMRSP a analizat, verificat si evaluat informatiile aferente Nivelului de Serviciu C7 (*baza de date si tabelul rezumativ*), continute in **Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pe anul 2014** (*nr.15104159/12.06.2015).*

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. 15104159/12.06.2015) sunt urmatoarele:

Numarul total de solicitari de verificare metrologica	**302**
Numarul total de solicitari solutionate in ≤ 3 luni	**294**
Numarul de solicitari solutionate in > 3 luni	**0**
Numarul total de solicitari propuse drept EA	**8**
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, 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 **302** 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 **302** solicitari, pentru un numar de **145** contoare rezultatul a fost „admis" intrucat valorile obtinute s-au incadrat in erorile standard. Pentru 1**49** 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 **5** cazuri nu s-au putut efectua verificarea metrologica, iar pentru 1 caz la momentul ridicarii contorului s-a constatat ca exista urme de interventie la sigiliu.
-	dintre toate contoarele respinse pentru un numar de **99** s-a constatat ca acestea suprainregistrau, drept pentru care s-a acordat „rabat" (*Contractul de Concesiune specifica in Caietul de Sarcini, Partea a –III-a, Nivelele Serviciilor, pag.192 ca in cadrul inregistrarilor in baza de date trebuie sa se includa "rezultatul verificarii, incluzand detalii ale oricarui rabat datorat suprainregistrarilor*").

Excluderi Admisibile

S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a solicitat AMRSP aprobarea unui numar total de **8** Excluderi Admisibile, structurate astfel: **2** de tipul C7 EA8 – "*renuntare la verificarea metrologica*" si **1** caz de tipul EA5 – „*nepermiterea accesului la contor*", **5** de tipul EA 9 "*Imposibilitatea verificarii metrologice*".

Dupa verificarea documentelor ce consemneaza aceste cauze, s-a constatat corectitudinea celor solicitate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., pentru care cele **8** propuneri de 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:

$$\text{NS C7} = \frac{\text{Numar total de solicitari solutionate in} \leq 3\,\text{luni}}{\text{Numar total de solicitari de verificare metrologica} - EA} x100\% = \frac{294}{302 - 8} x100\% = 100\,\%$$

si arata faptul ca si pentru alta perioada de 12 luni respectiv 01.01.2014 ÷ 31.12.2014 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 S.C. Apa Nova Bucuresti S.A.

Nivelul de Serviciu D1 - Presiunea minima la bransament

I. PREVEDERI CONTRACTUALE

Definitie	Presiunea la bransamentul de apa industriala conform clauzelor prevazute in "Contractul de furnizare apa industriala" incheiat cu fiecare agent economic.
Formula de calcul	Raportul dintre numarul de bransamente rezolvate in anul de raportare si numarul total de bransamente la sfarsitul anului de raportare. $NSD1 = \frac{\text{numarul de bransamente rezolvate in anul de raportare}}{\text{numarul total de bransamente la sfarsitul anului de raportare}} x100$
Termen limita de conformitate	Primul Termen Limita de Conformitate este anul 5 de concesiune (16.11.2005). 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 28.07.2005 si pana la data de 27.09.2005. Conform Contractului de Concesiune (art.1.2 Anexa III – Caietul de Sarcini) datele pe baza carora se va face evaluarea conformitatii vor fi cele obtinute in timpul unei perioade de evaluare continue, avand durata de 2 luni (Perioada de Evaluare Initiala). O astfel de perioada se incheie cu 50 de zile inainte de Termenul Limita de Conformitate, sau de Data Anterioara de Conformitate. Pe baza datelor inregistrate, Concesionarul va trebui sa prezinte Autoritatii de Reglementare Tehnica cu cel putin 40 de zile inainte de TLC raportul de Evaluare Initiala. Autoritatea are la dispozitie 20 de zile pentru a emite o scrisoare de Certificare a Conformitatii sau de respingere a acesteia. - <u>Continuarea Conformitatii</u> se face, pe toata durata concesiunii, la intervale de 12 luni numai daca s-a realizat conformitatea initiala. Datele folosite pentru evaluarea continuarii conformitatii vor fi cele obtinute in perioada de 12 luni ce incepe in ziua urmatoare a ultimei zile a perioadei de evaluare. Predarea raportului de catre Concesionar si emiterea scrisorii de catre Autoritate se fac respectand aceleasi termene limita de la Evaluarea Initiala In conformitate cu clauza 18, din Actul Aditional nr.10 la Contractul de Concesiune, aprobat prin HCGMB 245/2013, *„Partile convin ca atat Concesionarul cat si Autoritatea de Reglementare Tehnica sa aiba la dispozitie perioade identice, de cate 20 de zile, pentru realizarea rapoartelor si concluziilor solicitate, astfel:* ***18.1**. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.2 Evaluarea Initiala a Conformitatii, „Concesionarul va prezenta Autoritatii de Reglementare Tehnica un „Raport Initial de Conformitate" cu cel putin 30 de zile inainte de Termenul Limita de Conformitate sau de Data Anterioara de Conformitate, adica in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare initiala."* ***18.2**. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.3 Evaluarea Continuarii Conformitatii, „La sfarsitul fiecarei perioade de evaluare, Concesionarul va prezenta un „Raport de Continuare a Conformitatii" Autoritatii de Reglementare Tehnica, in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare, iar Autoritatea de Reglementare Tehnica va stabili conformitatea sau ne-conformitatea in termen de 20 de zile de la prezentarea raportului."*
Masurare	**Concesionarul** inregistreaza si intocmeste rapoarte privind reclamatiile de presiune scazuta de la clienti. S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. va trebui sa faca masuratori ale presiunii la fiecare din punctele: - la partea de bransament/contor a clientului, sau datorita conditiilor practice ale efectuarii acesteia, - printr-o referinta de inlocuire a in arterele de distributie adiacente. Inregistrarile din baza de date se tin de concesionar in conformitate cu formatul aprobat de ARBAC prin Decizia Consiliului Executiv nr.28/2003. Rapoartele S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. contin tabele rezumative prezentate in formatul aprobat prin Decizia Consiliului Executiv ARBAC nr.29/2004.
Monitorizare	**- Concesionarul** inregistreaza detaliile asupra Nivelului e Serviciu inferior standardului intr-un registru. Registrul include o baza de date si un tabel rezumativ. Baza de date trebuie sa includa: - datele problemei; - detalii ale persoanei/companiei care raporteaza problema, - localizarea problemei,

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

II. MONITORIZAREA SI EVALUAREA NIVELULUI DE SERVICIU D1

(1) Nivel Standard de Baza:

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

(2) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu D1 (2005-2015)

An	Conformitatea NS D1
2005	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 47 / 21.10.2005** - privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu D1 – Presiunea la bransament pentru apa industriala. Conformitatea realizata: **100%**
2006	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 35 / 26.10.2006** - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu D1 – Presiunea la bransament pentru apa industriala. Conformitatea realizata: **100 %**
2007	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 32 / 26.10.2007** - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu D1 – Presiunea la bransament pentru apa industriala. Conformitatea realizata: **100 %**
2008	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 15 / 23.10.2008** - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu D1 – Presiunea la bransament pentru apa industriala. Conformitatea realizata: **100 %**
2009	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 19 / 23.10.2009** - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu D1 – Presiunea la bransament pentru apa industriala. Conformitatea realizata: **100 %**
2010	**Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 26 / 26.10.2010** - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu D1 – Presiunea la bransament pentru apa industriala.

AMRSP

	Conformitatea realizata: **100 %**
2011	**Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 28 / 26.10.2011** - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu D1 – Presiunea la bransament pentru apa industriala. Conformitatea realizata: **100 %**
2012	**Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 35 / 26.10.2012** - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu D1 – Presiunea la bransament pentru apa industriala. Conformitatea realizata: **100 %**
2013	**Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 36 / 25.10.2013** - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu D1 – Presiunea la bransament pentru apa industriala.
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 industriala.**
2015	**Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 32 / 04.11.2015 -** Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu D1 – Presiunea la bransament pentru apa industriala. Conformitatea realizata: 100 %

(3) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu D1 (31.05.2015 - 31.05.2016)

Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu D1 in perioada 31.05.2015 – 31.05.2016 de catre AMRSP a constat in:

- verificarea si evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii (nr. 15179950/15.10.2015) pentru perioada **28.09.2014-27.09.2015**, in vederea Certificarii Continuarii Conformitatii
- verificarea si evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual (*nr.15104159/12.06.2015*) pentru perioada **01.01.2014 ÷ 31.12.2014.**

Pentru cele doua perioade (**28.09.2014-27.09.2015** si **01.01.2014 ÷ 31.12.2014**), a fost verificata corespondenta incadrarii informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in prevederile reglementarilor emise de Autoritatea de Reglementare Tehnica a Concesiunii, si anume:

- *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.

AMRSP

A. Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu D1 pentru perioada 28.09.2014 – 27.09.2015

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 D1 (nr. 15179950/ 15.10.2015) sunt urmatoarele:

Nr. crt.	Elemente ale Nivelului de Serviciu	NS realizat
1	Nr. total bransamente la inceputul anului de raportare	34
2	Nr. total de bransamente la sfarsitul anului de raportare	59
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 aprilie si mai 2015, au fost efectuate verificari sistematice ale registrelor Concesionarului.

In perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii (**28.09.2014 – 27.09.2015**) nu au existat cazuri notificate de lipsa presiune in alimentarea cu apa industriala.
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 S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. este corecta, conformitatea realizata fiind de 100%.

AMRSP a decis Certificarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu D1 – Presiunea minima la bransament pentru apa industriala prin **Decizia Consiliului Executiv nr. 32 / 04.11.2015**.

B. Evaluarea informatiilor aferente Nivelului de Serviciu D1 - continute in Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pe anul 2014

Avand in vedere prevederile Clauzei 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*", AMRSP a analizat, verificat si evaluat informatiile aferente Nivelului de Serviciu D1 (*baza de date si tabelul rezumativ*), continute in **Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pe anul 2014** (*nr.15104159/12.06.2015).*

Valorile raportate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. 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	54
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

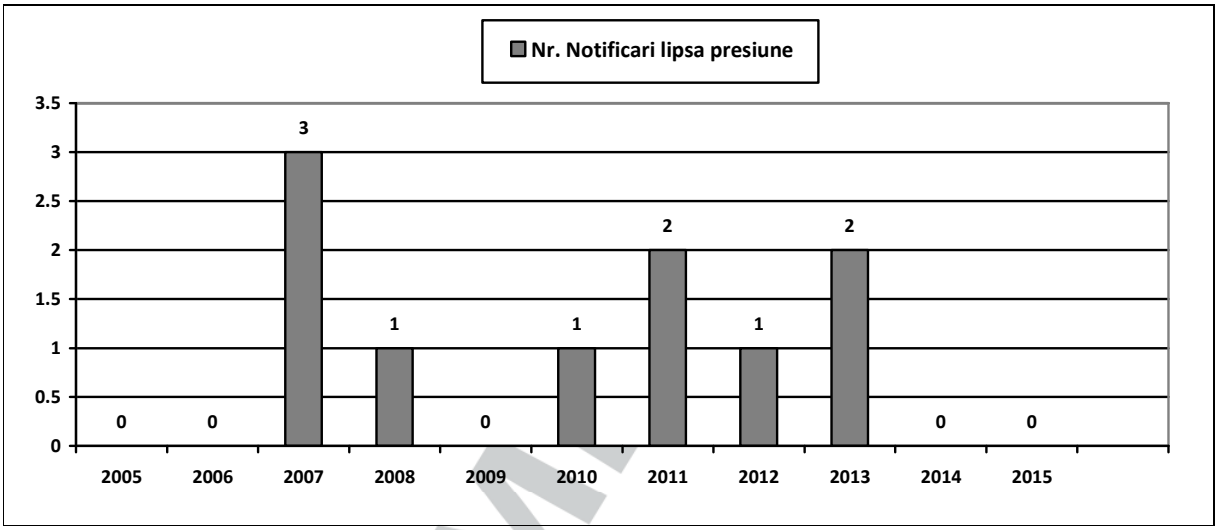
Pentru anul 2014, valoarea conformitatii NS D1 raportata de S..C. Apa Nova Bucuresti S.A., in cadrul Raportului Anual a fost de **100%**.

AMRSP

Evolutia Nivelului de Serviciu D1 – Presiunea minima la bransament apa industriala

Evolutia numarului de cazuri notificate de lipsa presiune in alimentarea cu apa industriala in perioada 2005 – 2015

An raportare	Cazuri notificate de lipsa presiune in alimentarea cu apa industriala
2005	0
2006	0
2007	3
2008	1
2009	0
2010	1
2011	2
2012	2
2013	2
2014	0
2015	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. $$NSD2 = \frac{\text{numarul de cazuri notificate rezolvate}}{\text{numarul total de cazuri notificate}} x100$$
Termen limita de conformitate	Primul Termen Limita de Conformitate este anul 5 de concesiune (16.11.2005). Dupa aceasta data, pe toata durata concesiunii, daca este realizata sau nu conformitatea, TLC se stabileste la 20 de zile numai dupa emiterea scrisorii de certificare
Perioada de Evaluare	- Evaluarea Initiala trebuie efectuata pe o perioada de 2 luni incepand cu 28.07.2005 si pana la data de 27.09.2005. Conform Contractului de Concesiune (art.1.2 Anexa III – Caietul de Sarcini) datele pe baza carora se va face evaluarea conformitatii vor fi cele obtinute in timpul unei perioade de evaluare continue, avand durata de 2 luni (Perioada de Evaluare Initiala). O astfel de perioada se incheie cu 50 de zile inainte de Termenul Limita de Conformitate, sau de Data Anterioara de Conformitate. Pe baza datelor inregistrate, Concesionarul va trebui sa prezinte Autoritatii de Reglementare Tehnica cu cel putin 40 de zile inainte de TLC raportul de Evaluare Initiala. Autoritatea are la dispozitie 20 de zile pentru a emite o scrisoare de Certificare a Conformitatii sau de respingere a acesteia. - Continuarea Conformitatii se face, pe toata durata concesiunii, la intervale de 12 luni numai daca s-a realizat conformitatea initiala. Datele folosite pentru evaluarea continuarii conformitatii vor fi cele obtinute in perioada de 12 luni ce incepe in ziua urmatoare a ultimei zile a perioadei de evaluare. Predarea raportului de catre Concesionar si emiterea scrisorii de catre Autoritate se fac respectand aceleasi termene limita de la Evaluarea Initiala In conformitate cu clauza 18, din Actul Aditional nr.10 la Contractul de Concesiune, aprobat prin HCGMB 245/2013, *„Partile convin ca atat Concesionarul cat si Autoritatea de Reglementare Tehnica sa aiba la dispozitie perioade identice, de cate 20 de zile, pentru realizarea rapoartelor si concluziilor solicitate, astfel:* ***18.1**. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.2 Evaluarea Initiala a Conformitatii, „Concesionarul va prezenta Autoritatii de Reglementare Tehnica un „Raport Initial de Conformitate" cu cel putin 30 de zile inainte de Termenul Limita de Conformitate sau de Data Anterioara de Conformitate, adica in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare initiala."* ***18.2**. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.3 Evaluarea Continuarii Conformitatii, „La sfarsitul fiecarei perioade de evaluare, Concesionarul va prezenta un „Raport de Continuare a Conformitatii" Autoritatii de Reglementare Tehnica, in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare, iar Autoritatea de Reglementare Tehnica va stabili conformitatea sau ne-conformitatea in termen de 20 de zile de la prezentarea raportului."*
Masurare	**Concesionarul** inregistreaza atat reclamatiile scrise sau telefonice primite de la clienti cat si toate incidentele care dureaza mai mult decat perioada convenita in contractul de furnizare. Inregistrarile din baza de date se tin de concesionar in conformitate cu formatul aprobat de ARBAC prin Decizia nr.28/2003. Rapoartele S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. contin tabele rezumative prezentate in formatul aprobat prin Decizia ARBAC nr.30/2004.
Monitorizare	- **Concesionarul** inregistreaza reclamatiile scrise sau telefonice primite de la clienti cat si toate incidentele care dureaza mai mult decat perioada convenita in contractul de furnizare, intr-un registru. Registru ar trebui sa includa o baza de date detaliata si un tabel rezumativ. Registrul bazei de date va trebui sa cuprinda: - data problemei, - detalii ale persoanei/organizatiei care raporteaza problema, - localizarea problemei, durata problemei, - detalii ale problemei (incluzand categorisirea ca intreruperi neplanificate/neavertizate, intreruperi planificate atentionate sau intreruperi cauzate de o terta parte),

AMRSP

	- notificare daca este cazul, - numele persoanei care inregistreaza. **- Autoritatea de Reglementare Tehnica** analizeaza rapoartele Concesionarului si verifica inregistrarile din baza de date. Verificarile urmaresc identificarea zonei industriale afectate, cauza, actiunea intreprinsa pentru a rezolva problema si timpul de rezolvare. Informatiile sunt stocate, cumulate si transmise anual Autoritatii de Reglementare Tehnica, dar pe masura ce sunt inregistrate sunt verificate periodic prin sondaj de catre acesta.
Excluderi Admisibile	Nu sunt prevazute Excluderi Admisibile in Contractul de Concesiune. Pentru acest Nivel de Serviciu, Concesionarul nu a identificat pana in prezent Excluderi Admisibile suplimentare.
Nivel Standard Obiectiv (NSO)	**100%** de cazuri notificate rezolvate conform "Contractului de furnizare" a apei industriala.

II. MONITORIZAREA SI EVALUAREA NIVELULUI DE SERVICIU D2

(1) Nivel Standard de Baza:

Nivel Standard de Baza (NSB)	Aprobat prin Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 24/20.11.2002: **90%** , reprezentand raportul dintre numarul de intreruperi in alimentarea cu apa industriala la care s-a respectat conventia inscrisa in contractele cu clientii industriali (intreruperile de alimentare care dureaza sub timpul limita convenit in contracte, care sa nu afecteze instalatiile clientilor datorita lipsei de apa, intreruperile programate trebuind sa fie anuntate in scris in prealabil) si numarul total de intreruperi in alimentarea cu apa industriala.

(2) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu D2 (2005-2015)

An	Conformitatea NS D2
2005	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 48 / 21.10.2005** - privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu D2 – Continuitatea alimentarii cu apa industriala. Conformitatea realizata: **100 %**
2006	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 36 / 26.10.2006** - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu D2 – Continuitatea alimentarii cu apa industriala. Conformitatea realizata: **100 %**
2007	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 33 / 26.10.2007** - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu D2 – Continuitatea alimentarii cu apa industriala. Conformitatea realizata: **100 %**
2008	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 16 / 23.10.2008** - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu D2 – Continuitatea alimentarii cu apa industriala. Conformitatea realizata: **100 %**
2009	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 20 / 23.10.2009** - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu D2 – Continuitatea alimentarii cu apa industriala. Conformitatea realizata: **100 %**
2010	**Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 27 / 26.10.2010** - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu D2 – Continuitatea alimentarii cu apa industriala. Conformitatea realizata: **100 %**
2011	**Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 29 / 26.10.2011** - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu D2 – Continuitatea alimentarii cu apa industriala. Conformitatea realizata: **100 %**
2012	**Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 36 / 26.10.2012** - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu D2 – Continuitatea alimentarii cu apa industriala. Conformitatea realizata: **100 %**
2013	**Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 37 / 25.10.2013** - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu D2 – Continuitatea alimentarii cu apa industriala.

AMRSP

	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 industriala. Conformitatea realizata: **100 %**
2015	**Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 33 / 04.11.2015 -** Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu D2 – Continuitatea alimentarii cu apa industriala. Conformitatea realizata: 100 %

(3) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu D2 (31.05.2015 - 31.05.2016)

Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu D2 in perioada 31.05.2015 – 31.05.2016 de catre AMRSP a constat in:

- verificarea si evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii (nr. 15179950/15.10.2015) pentru perioada **28.09.2014-27.09.2015**, in vederea Certificarii Continuarii Conformitatii
- verificarea si evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual (*nr.15104159/12.06.2015*) pentru perioada **01.01.2014 ÷ 31.12.2014.**

Pentru cele doua perioade (**28.09.2014-27.09.2015** si **01.01.2014 ÷ 31.12.2014**), a fost verificata corespondenta incadrarii informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in prevederile reglementarilor emise de Autoritatea de Reglementare Tehnica a Concesiunii, si anume:

- *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.

A. Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu D2 pentru perioada 28.09.2014 – 27.09.2015

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

Informatiile transmise de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu D2 – Continuitatea alimentarii cu apa industriala cu scrisoarea nr. 15179950/ 15.10.2015 sunt urmatoarele:

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

Pentru Evaluarea Continuarii Conformitatii (**28.09.2014 – 27.09.2015**) au fost luate in considerare intreruperile in alimentarea cu apa industriala generate de interventiile S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. si cazurile lipsa apa notificate de clienti.

Verificari si evaluare AMRSP:

- in perioadele aprilie si mai 2015, au fost efectuate verificari sistematice ale registrelor Concesionarului.

In urma analizei bazei de date prezentate au fost inregistrate urmatoarele:

- 2 cazuri de interupere a alimentarii cu apa industriala generate de interventiile S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru rezolvarea unor probleme punctuale in sistem
- 1 caz notificat de client cu lipsa apa ce nu s-au confirmat la momentul constatarii

Nici unul dintre cazurile de intrerupere nu durat mai mult decat perioada convenita in contractul de furnizare.

Excluderi Admisibile

Contractul de Concesiune nu prevede Excluderi Admisibile pentru Nivelul de Serviciu D2, iar 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 SA 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. 33 / 04.11.2015**.

B. Evaluarea informatiilor aferente Nivelului de Serviciu D2 - continute in Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pe anul 2014

Avand in vedere prevederile Clauzei 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*", AMRSP a analizat, verificat si evaluat informatiile aferente Nivelului de Serviciu D2 (*baza de date si tabelul rezumativ*), continute in **Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pe anul 2014** (*nr.15104159/12.06.2015).*

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

Nr. crt.	Elementul Nivelului de Serviciu	NS realizat	
1	Total cazuri notificate	Numeric	7
2	Total cazuri notificate rezolvate	Numeric	7
		%	**100**
3	Total cazuri notificate nerezolvate	Numeric	0
		%	0

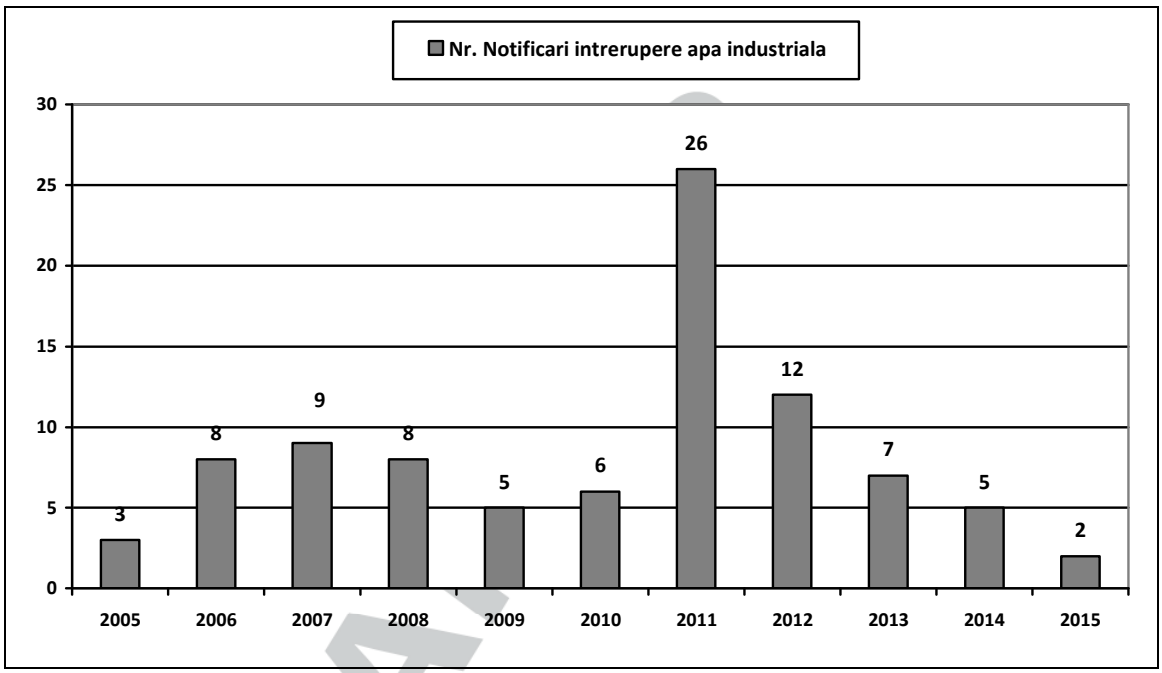
Pentru anul 2014, valoarea conformitatii NS D2 raportata de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., in cadrul Raportului Anual a fost de 100%.

AMRSP

Evolutia Nivelului de Serviciu D2 – Continuitatea alimentarii

Evolutia cazurilor notificate de intrerupere a alimentarii cu apa industriala in perioada 2005 – 2015

An raportare	Cazuri notificate de intrerupere in alimentarea cu apa industriala
2005	3
2006	8
2007	9
2008	8
2009	5
2010	6
2011	26
2012	12
2013	7
2014	5
2015	2



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 *31.05.2015 – 31.05.2016,* Consiliul Executiv al AMRSP a emis urmatoarele decizii cu privire la rezultatele conformarii S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. cu Nivelele de Servicii prevazute de Contractul de Concesiune:

-	*Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 9/03.08.2015* - privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C2 – Timpul de realizare de noi bransamente la conductele de apa si/ sau racorduri la canalizare
-	*Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 18/04.11.2015* - privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A1 – Calitatea apei potabile
-	*Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 19/04.11.2015* - privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A2 – Presiunea la bransament
-	*Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 20/04.11.2015* - privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A3 – Continuitatea serviciului
-	*Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 21/04.11.2015* - privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A5 – Timp intre notificarea unei explozii/scurgeri si reparatie
-	*Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 22/04.11.2015* - privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A6 - Timp pentru a asigura alimentarea alternativa cu apa potabila
-	*Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 23/04.11.2015* - privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A8 – Facturi emise pe baza citirii contoarelor de bransament individuale sau comune mai multor Clienti, ca procent din totalul facturilor
-	*Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 24/04.11.2015* - privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.1 – Timpul dintre notificarea unei prabusiri de canal colector si inlocuirea conductei
-	*Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 25/04.11.2015* - privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.2 – Timpul dintre notificarea unei infundari de canal colector si curatarea infundarii
-	*Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 26/04.11.2015* - privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B5 – Eliminarea inundarii cu ape reziduale din gospodarii si curatare
-	*Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 27/04.11.2015* - privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C1 – bransamente contorizate ca procentaj din bransamente individuale sau comune mai multor Clienti, existente la Data Licitatiei
-	*Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 28/04.11.2015* - privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C3 – Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea
-	*Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 29/04.11.2015* - privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatiilor scrise
-	*Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 30/04.11.2015* - privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C6 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente
-	*Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 31/04.11.2015* - privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C7 – Timp pentru tratarea solicitarilor privind acuratetea contorizarii
-	*Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 32/04.11.2015* - privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu D1 – Presiunea minima la bransament pentru apa industriala
-	*Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 33/04.11.2015* - privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu D2 – Continuitatea alimentarii cu apa industriala

-	*Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 36/07.12.2015*- privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B1 – Calitatea Apei Epurate
-	*Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 38/ 23.12.2015*- privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B6 - Capacitate de transport Caseta
-	*Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 39/23.12.2015*- 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. 40/23.12.2015* - 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. 13 / 08.02.2016* – 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 sprijiinul rezolvarii disputelor dintre clienti si Concesionarul ANB, prin analizarea si aprecierea impartiala a situatiilor, daca apelul clientului catre Concesionar nu a condus la rezolvari acceptabile pentru parti.

Conform art.2.2 (h) din Statutul aprobat prin HCGMB nr.339/2009, AMRSP „*asigura si expertiza tehnica in sprijinul rezolvarii disputelor dintre societatea concesionara si client, aparute in aplicarea Contractului de Concesiune, legate de indeplinirea indicatorilor de performanta ai serviciilor prestate, prin informari, analize, verificari, comunicând concluziile sale petentilor, luand decizii de aplicare a prevederilor contractuale cu privire la obligatiile concesionarului fata de client, daca apelul clientului catre concesionar nu a condus la rezolvari acceptabile pentru parti*" .

In perioada **mai 2015 – mai 2016** au fost inregistrat la AMRSP un numar de **121 de petitii, transmise fie de clienti fie de consumatori din cadrul condominiilor**. O parte din aceste litigii au fost trimise de Autoritati (ANPS, AMRSC, PMB) fiind redirectionate catre AMRSP.

Chiar daca unele reclamatii nu indeplineau conditiile din Statutul AMRSP privind existenta unei corespondente cu SC Apa Nova Bucuresti SA, ele au fost analizate, verificate, dupa care s-a raspuns petentilor in conformitate cu prevederile reglementarilor in vigoare (Contract de Concesiune, Hotarari ale CGMB, Legi si Ordine ANRSC). De asemenea s-a raspuns cu reglementari in vigoare si consumatorilor din cadrul condominiilor care nu detin calitatea de client.

Pentru a reflecta activitatea AMRSP in ceea ce priveste solutionarea litigiilor si a petitiilor utilizatorilor sau a consumatorilor, in continuare sunt prezentate cele 121 petitii primite la AMRSP, astfel:

31.05.2015 – 31.05.2016	
1. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	**1007/11.06.2015**
Detaliile petitie	PMB-DUP Asociatia de Proprietari "Diamond Park'", Cal. Serban Voda nr. 213-217, sector 4
Problema reclamata	*Solicita preluarea in evidenta municipalitatii a retelelor de alimentare cu apa si de canal pentru imobil*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Raspuns petent + DUP nr. 1045/18.06.2015 - bransamentul de apa si racordul de canal apartin proprietarului imobilului si nu pot fi preluate in administrarea ANB
2. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	**1008/11.06.2015**
Detaliile petitie	PMB - DUP dna.Vatavu Pachita aleea Stogu 7-9, bl.8, sc.2ap.23, sector 5
Problema reclamata	*Sistarea furnizarii apei potabile*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare la ANB nr.1093/30.06.2015 pentru clarificari referitor la sistarea apei la blocul 8. Raspuns ANB nr. 1188/16.07.2015 prin care se precizeaza actiunile desfasurate de furnizor pentru repunerea in functiune a serviciului (esalonari, acorduri). Raspuns catre petent si DUP nr. 1319 / 03.08.2015 cu actiunile ANB.
3. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	**1031/15.06.2015**
Detaliile petitie	dl. Buica Dumitru/SC Polivalenta SA, prel. Ghencea 68, sector 6
Problema reclamata	*Probleme aparute in alimentarea cu apa, presiune scazuta, neconectare al 2-*

	lea bransament
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare la ANB nr.1247/23.07.2015 pentru clarificari si istoric relatii contractuale cu petentul. Raspuns ANB nr. 1321/04.08.2015 prin care ne precizeaza ca va da curs solicitarii petentului de mentinere a pozitiei caminului de bransament, si de inlocuire a celor vechi conditionat de semnarea documentelor corespunzatoare. Raspuns catre petent nr. 1327 / 04.08.2015 cu propunerile ANB.
4. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	**1047/18.06.2015**
Detaliile petitie	PMB - DUP ISU Dealul Spirii Bucuresti - Ilfov
Problema reclamata	*Probleme contractuale referitor la functionarea hidrantilor*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare la ANB nr.1091/30.06.2015 pentru clarificari privind existenta conditiilor de asigurare a debitului si a presiunii apei la hidranti. Raspuns ANB nr. 1143/06.07.2015 prin care suntem informati ca in reglementari nu sunt precizate conditii tehnice privind asigurarea apei la hidranti. Raspuns catre petent si DUP nr. 1150/07.07.2015 cu informatiile obtinute de la ANB.
5. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	**1081/29.06.2015**
Detaliile petitie	Stefan Mariana, aleea Botorani nr.8, bl. V84, sector 5
Problema reclamata	*Probleme referitor la procedura ANB privind inchiderile de apa*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare la ANB nr.1126/03.07.2015 pentru clarificari privind cele semnalate, obtinere informatii referitor la istoric facturi si plati. Raspuns ANB nr. 1221/21.07.2015 prin care se prezinta istoric facturi si plati si informatii privind somatii de plata. Raspuns catre petent si DUP nr. 1318/03.08.2015 cu informatiile obtinute de la ANB si cu extrase din reglementari referitor la data la care se poate trimite somatii.
6. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	**1123/03.07.2015**
Detaliile petitie	HABITAT Dna. Toma Melania
Problema reclamata	*Probleme referitoare la consumurile din apartamente*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Raspuns Habitat nr. 1191 / 16.07.2015 ce contine reglementari privind modalitatea de facturare si cauze care pot conduce la diferenta fata de inregistrarile contorului de bransament.
7. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	**1140/06.07.2015, 1282/30.07.2015 si 1476/31.08.2015**
Detaliile petitie	PMB – DUP Dumitru Florea-Al. Postavarul nr. 4, sector3, Dumitru Anghel-Bd. A.Obreja nr. 35, sector 4, Petrescu Maria -Str. Patriotilor nr. 8, sector 3
Problema reclamata	*Solicitare masurile concrete pe care trebuie sa le ia AMRSP pentru dezafectarea Statiei de Repompare Colentina din str. Seneslav Voievod nr. 11-15, sector 2 in vederea punerii in posesie a petentilor*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Transmis raspuns PMB –DUP si petentilor spre stiinta cu nr. 1314/03.08.2015 "AMRSP nu poate decide modul de solutionare" conform cu obiectivele si atributiile stabilite prin Statut
8. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	**1162/10.07.2015**
Detaliile petitie	PMB - DUP Asociatia de Proprietari bl.141, str. Mohorului nr.3 si Asociatia Proprietari bl.142, str. Valea Lunga 3, sc.C, sector 6
Problema reclamata	*Presiunea scazuta la ultimele etaje*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.1266/28.07.2015 pentru verificare presiune si identificare cauze lipsa presiune. Raspuns ANB nr.1356/10.08.2015 care cuprinde rezultatul verificarilor de presiune si cauze care trebuiesc identificate in instalatia interioara a celor doua blocuri (dupa montarea centralelor individuale) Raspuns catre petent si DUP nr. 1581/16.09.2015 ce contine extrase din reglementari privind "punctul de delimitare", rezultatele verificarilor de presiune si de calitate a apeim si posibile cauze ale lipsei presiunii (lipsa presiunii cauzata datorita cresterii consumului pe bransamentul de apa).

9. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	**1185/15.07.2015**
Detaliile petitie	Liga HABITAT Tudor Ion Aleea Resita nr.10, bl. A6, sc. 4, ap. 52, sector 4
Problema reclamata	*Solicita facturarea individuala a consumului de apa rece si incheierea de contracte individuale*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Raspuns catre petent si Ligii Habitat cu nr. 1369/13.08.2015 cu precizarile din Legea 224/2015 privind facurarare si incheierea de contracte de furnizare individuale
10. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	**1193/16.07.2015**
Detaliile petitie	Razvan Cucui- str. Trotusului nr. 22, sector 1
Problema reclamata	*Sesizeaza nereguli in cadrul programului de inlocuire a bransamentelor de plumb pe strada pe care locuieste*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare la ANB cu nr. 1239/22.07.2015 pentru verificare si intocmire Raport privind Programul de inlocuire a bransamentelor de plumb pe strada Trotusului. Raspunsul ANB nr. 1364/12.08.2015 cuprinde rezultatul verificarilor si faptul ca s-a inlocuit tronsonul de pb pt bransamentul din str. Totusului nr. 22 si s-au anulat 36 mc apa si canal din cauza unei avarii. Raspuns catre petent cu nr. 1545/10.09.2015 cu informatiile primite de la ANB si cu masurile luate
11. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	**1199/16.07.2015**
Detaliile petitie	Dl. Radu Tifiniuc, intr. Lucernei nr.8, sector 5
Problema reclamata	*Probleme referitoare la neplacerile cauzate de gurile de scurgere*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.1322/04.08.2015 pentru verificari privind situatia juridica a retelei publice pe strada si la relatiile contractuale dintre proprietari si furnizorul serviciilor. Raspunsul ANB nr.1440/21.08.2015 contine informati privind faptul ca reteaua de canalizare nu este receptionata fiind executata fara avize ale furnizorului serviciului. De asemenea am fost informati ca reteaua a fost curatata in prezenta petentului. Raspuns catre petent si PS 5 nr. 1586/16.09.2015 ce cuprinde informatii primite de la ANB si recomandare de aplicare a prevederilor in vigoare pentru predarea in concesiune a retelei stradale (HCGMB nr.358/2009).
12. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	**1241/22.07.2015**
Detaliile petitie	Dl. Cercel Marcel, bd. I. Maniu 152A, bl.K, sc.A+B, sector 6
Problema reclamata	*Presiune scazuta etaje superioare*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.1315/03.08.2015 pentru stadiu proiect reabilitare SH Raspunsul ANB nr.1439/21.08.2015 contine informatii referitoare la stadiul proiectului de reabilitare SH. Raspiuns catre petent nr.1604/21.09.2014 ce cuprinde informatii privind solutionarea problemei
13. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	**1296/03.08.2015**
Detaliile petitie	Dna. Claudia Sandulache, prel. Ghencea 53Bis - Cartierul Latin
Problema reclamata	*Probleme referitoare la calitatea apei potabile*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.1316/03.08.2015 pentru verificari privind calitatea apei in zona din care face parte imobilul petentei. Raspunsul ANB nr.1355/10.08.2015 contine informatii privind rezultatul analizelor privind calitatea apei din reteaua ce alimenteaza Cartierul Latin, din care rezulta ca apa nu provine din retea ci din foraje (nu este livrata de ANB). Raspuns catre petent nr.1580/16.09.2015 ce cuprinde informatii primite de la ANB si recomandare de a se adresa autoritatii locale care a delegat serviciul.
14. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	**1417/18.08.2015**
Detaliile petitie	PMB – DUP Dumitru Florea-Al. Postavarul nr. 4, sector3, Dumitru Anghel-Bd. A.Obreja nr. 35, sector 4, Petrescu Maria -Str. Patriotilor nr. 8, sector 3
Problema reclamata	*Solicita elaborarea de catre AMRSP a unui act aditional pentru scoaterea din patrimonial public concesionat a Statiei de Repompare Colentina din str.*

	Seneslav Voievod nr. 11-15, sector 2 in vederea punerii in posesie a petentilor
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Transmis raspuns catre PMB –DUP si petentilor spre stiinta cu nr. 1544/10.09.2015 cu obiectivele si atributiile AMRSP care nu poate elabora un act aditional, acesta fiind elaborat si semnat de catre PARTI
15. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	**1426/18.08.2015**
Detaliile petitie	Administratia Prezidentiala – Probleme Cetatenesti Dumitru Florea-Al. Postavarul nr. 4, sector3, Dumitru Anghel-Bd. A.Obreja nr. 35, sector 4, Petrescu Maria -Str. Patriotilor nr. 8, sector 3
Problema reclamata	*Solicita dezafectarea Statiei de Repompare Colentina din str. Seneslav Voievod nr. 11-15, sector 2 in vederea punerii in posesie*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	AMRSP a transmis raspuns petentilor si spre stiinta Administratiei Prezidentiale cu nr. 1543/10.09.2015 cu obiectivele si atributiile in legatura cu acest caz
16. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	**1490/02.09.2015**
Detaliile petitie	Dl. Bestea Gheorghe, str. Barbu Bradescu nr.37, sector 2
Problema reclamata	*Nefacturare lunara a consumurilor*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.1585/16.09.2015 pentru analizarea posibilitatii de solutionare a cererii petentului (facturarea la casnici se face la 2 luni). Raspunsul ANB nr.1668/05.10.2015 cuprinde explicatii privind reglementarile privind ferioada de facturare. Raspuns catre petent nr. 2076 / 19.11.2015 ce cuprinde reglementari existente privind perioada de facturare.
17. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	**1565/14.09.2015**
Detaliile petitie	Asociatia de Proprietari bl. 32, str. Rosia Montana 21, sector 6
Problema reclamata	*Probleme referitoare la repartizarea diferentei de consumuri ramase dupa scaderea consumurilor individuale*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Raspuns catre petent nr. 1597 / 18.09.2015 ce contine informatii privind metode utilizate pentru repartizarea acestei diferente precum si de recomandari de calcul.
18. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	**1569/15.09.2015**
Detaliile petitie	PMB - DUP Dna Maria Serban, str. Valea Oltului 28, bl.M41, ap.70, sector 6
Problema reclamata	*Probleme referitoare la repartizarea consumurilor in cadrul asociatiei*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Raspuns catre petent si DUP nr. 1751 / 19.10.2015 ce contine informatii privind reglementari pentru repartizarea consumului propriu si atributiile AMRSP.
19. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	**1571/15.09.2015**
Detaliile petitie	PMB- DUP Dumitru Florea-Al. Postavarul nr. 4, sector3, Dumitru Anghel-Bd. A.Obreja nr. 35, sector 4, Petrescu Maria -Str. Patriotilor nr. 8, sector 3
Problema reclamata	*Solicita elaborarea unui draft de act aditional si masuri pentru dezafectarea terenului*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	ANB va elabora draftul si il va trimite PMB pentru promovarea unui proiect de HCGMB pentru scoaterea din concesiune a terenului aferent Statie de Repompare Colentina
20. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	**1617/23.09.2015**
Detaliile petitie	SC FINITEX SA, str. sadului 35, sector 5
Problema reclamata	*Probleme referitoare la incheierea contractului de peluare ape uzate de pe platforma industriala*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.1751/19.10.2015 pentru punct de vedere Raspunsul ANB nr.1888/02.11.2015 contine reglementari si obligatii legale pentru agenti industriali Raspuns catre petent nr. 2109 / 25.11.2015 ce cuprinde obligatiile utilizatorilor industriali privind calitatea apei deversate la canalizare.
21. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	**1640/29.09.2015 si 1665/02.10.2015**
Detaliile petitie	Cristina Mihaela Marinescu Str. Seneslav Voievod nr. 9, sect. 2
Problema reclamata	*Solicita pdv privind identificarea terenului din str. Seneslav Voievod nr.11, sector 2, in lista Bunurilor Proprietate Publica*

Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Raspuns catre petenta si catre PMB –DGA cu nr. 1697.09.10.2015 referitor la atributiile si obiectivele AMRSP in legatura cu identificarea si punerea in posesie a petentei
22. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	**1652/30.09.2015**
Detaliile petitie	Davidescu Ghe. Paul, Str. Dornei nr. 12, sector 1
Problema reclamata	*Solicita diminuarea suprafetei luata in calcul pentru apa meteorica*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr. 1696/09.10.2015 pentru verificare si pdv. Raspunsul ANB nr. 1808/23.10.2015 prin care se precizeaza care este suprafata care s-a luat in calcul pentru determinarea cantitatii de apa meteorica facturata Raspuns catre petent nr. 1903/03.11.2015 care cuprinde precizarile legislative pentru calcularea apei meteorice si pdv al ANB
23. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	**1687/07.10.2015**
Detaliile petitie	PMB DUP, Liga Asociatiilor de Proprietari HABITAT, Asociatie Proprietari Serg. Maj. Ilie Ancuta nr.9, bl.D, sector 4
Problema reclamata	*Probleme referitoare la consumuri mari dupa avarie pe domeniul public.*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr. 1905/03.11.2015 pentru verificari si punct de vedere. Raspunsul ANB nr.2088/23.11.2015 contine explicatii privind derularea procedurii de verificare metrologica a contorului petentului, si modalitatea de facturare. Raspuns catre petent si DUP nr. 2159 / 07.12.2015 ce cuprinde informatii comunicate de ANB si disponibilitatea furnizorului de a acorda facilitati si esalonari.
24. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	**1690/08.10.2015**
Detaliile petitie	PMB DUP, Gabriela Colesnicenco, str. Mihai Eminescu 166, ap.1, sector 2
Problema reclamata	*Solicitare bransament la nivel de proprietate/apartament*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr. 1750/19.10.2015 pentru verificari si punct de vedere. Raspunsul ANB nr. 1856/29.10.2015 contine masurile luate pentru acordarea facilitatilor la plata facturii si procedura prin care a fost realizata separarea consumului de catre un proprietar din cadrul imobilului Raspuns catre petent si DUP nr.2180/09.12.2015 ce cuprinde informatii primite de la ANB si reglementari privind separarea consumurilor.
25. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	**1752/19.10.2015**
Detaliile petitie	Coleta BOTOI , str. Grigore Ionescu 10, sector 2
Problema reclamata	*Probleme cauzate de lipsa sigiului la contor*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr. 1901/09.11.2015 pentru verificari. Raspunsul ANB nr.2115/26.11.2015 contine informatii prin care se arata ca s-a dispus anularea facturii reclamate. Raspuns catre petent nr. 2163/07.12.2015 ce cuprinde raspunsul ANB de acordare a anularii facturii.
26. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	**1771/19.10.2015**
Detaliile petitie	Valeriu Badila
Problema reclamata	*Solicitare contorizare apartament*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Raspuns catre petent nr.2075/19.11.2015 ce contine informatii privind reglementari existente in ceea ce priveste separarea consumurilor.
27. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	**1776/20.10.2015**
Detaliile petitie	PMB - DUP Eliza Gavrila, str. WA Mozart nr.16, bl.B, ap.8, sector 2
Problema reclamata	*Repartizare consumuri apa pe proprietati*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Raspuns catre petent nr.1902/03.11.2015 ce contine reglementari existente in ceea ce priveste repartizarea consumurilor.
28. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	**Audienta - 21.10.2015**
Detaliile petitie	Petre Cristian – str. Cernisoara nr. 141, sector 6
Problema reclamata	*Solicita eliminarea penalitatilor pentru remedierea bransamentului si racordului executate ilegal*
Demersuri intreprinse de AMRSP/	Discutie la ANB pentru gasirea unei solutii pentru rezolvarea pe cale

AMRSP

Rezultatul medierii AMRSP	amiabila Primit in audienta pe 4 nov 2015 pentru a fi informat cu privire la prevederile legale si la modalitatea de rezolvare impreuna cu ANB
29. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	**1842/27.10.2015**
Detaliile petitie	PMB - DUP Gabriela Colesnicenco, str. Mihai Eminescu 166, ap.1, sector 2
Problema reclamata	*Intreruperi apa*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr. 1904/03.11.2015 pentru verificari. Raspunsul ANB nr.2048/17.11.2015 contine informatii privind motivul inchiderii apei la locatia petentei ca urmare a conectarii ilegale. Raspuns catre petent si DUP nr.2179/19.12.2015 ce contine informatii privind inchideri de apa de pe str. M. Eminescu si pentru imobilul in care locuieste.
30. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	**1859/29.10.2015**
Detaliile petitie	PMB-DUP Dumitru Florea-Al. Postavarul nr. 4, sector3, Dumitru Anghel-Bd. A.Obreja nr. 35, sector 4, Petrescu Maria -Str. Patriotilor nr. 8, sector 3
Problema reclamata	*Solicita modalitatea tehnica si legala prin care ANB va da curs solicitarii de eliberare a terenului*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Raspuns catre petenti si spre stiinta ca PMB-DUP cu nr. 2052/17.11.2015 despre faptul ca AMRSP nu are temei legal pt a se implica in solutionarea acestui caz
31. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	**1860/29.10.2015**
Detaliile petitie	Radulescu Ana Camelia- Aleea Andronache nr. 2A, sector 2
Problema reclamata	*Solicita refacerea racordului de canalizare inchis de ANB*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Audienta AMRSP impreuna cu Radulescu Ana Camelia la ANB in ziua de 29.10.2015 pentru verificare si gasire de solutii – racordul a fost executat ilegal si trebuie refacut. Petenta a achitat suma necesara refacerii racordului 19.11.2015 – discutat telefonic cu petenta care a comunicat ca racordul a fost refacut, canalizarea functioneaza normal si nu mai este necesar raspuns scris
32. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	**1884/30.10.2015**
Detaliile petitie	PMB –DUP Dumitru Florea-Al. Postavarul nr. 4, sector3, Dumitru Anghel-Bd. A.Obreja nr. 35, sector 4, Petrescu Maria -Str. Patriotilor nr. 8, sector 3
Problema reclamata	*Solicita transmiterea unui proiect de Act Aditional pentru scoaterea din patrimoniul public concesionat a terenului aferent SP Colentina pentru punerea in posesie a unor petenti care au castigat acest drept in instanta*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Transmis raspuns catre PMB-DUP cu nr. 2053/17.11.2015 cu prevederile din Contractul de Concesiune referitoare la modificarea Contractului de Concesiune *patrimoniul public concesionat a terenului aferent SP Colentina pentru punerea in posesie a unor petenti care au castigat acest drept in instant*
33. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	**1955/06.11.2015**
Detaliile petitie	PMB - DUP Florin Badila, str. Sperantei 24, sector 2
Problema reclamata	*Solicitare contorizare apartament prin bransament*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Raspuns catre petent si DUP nr.2074/19.11.2015 ce contine informatii privind atributiile AMRSP si obligatia elaborarii metodologiei de separare.
34. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	**1958/06.11.2015**
Detaliile petitie	PMB DUP, Ilie Baloseanu, sos. Alexandriei 88, bl. P10, sc.A, ap.3, sector 5
Problema reclamata	*Inchidere apa - somatii*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Raspuns catre petent si DUP nr.2073/19.11.2015 ce contine informatii privind atributiile AMRSP si obligatia elaborarii metodologiei de separare.
35. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	**1976/09.11.2015**
Detaliile petitie	Carmen LUNGU str. Serg. Maj. Ilie Ancuta 3-9, bl. C+D, sector 4
Problema reclamata	*Inchidere apa - somatii*

Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB pentru verificari si punct de vedere. Raspuns ANB nr. 2088/23.11.2015 ce cuprinde informatii privind rezultatul verificarii metrologice a contorului de bransament, datoriile asociatiei, identificarea si remedierea avariei pe reteaua interioara si posibilitate esalonare. Raspuns catre petent si DUP nr. 2159/07.12.2015 ce cuprinde informatii comunicate de ANB si disponibilitatea furnizorului de a acorda facilitati si esalonari.
36. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	**1985/10.11.2015**
Detaliile petitie	Liliana Druncea str. Serg. Maj. Ilie Ancuta 3-9, bl. C+D, sector 4
Problema reclamata	*Inchidere apa - somatii*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB pentru verificari si punct de vedere Raspuns ANB nr.2088/23.11.2015 ce cuprinde informatii privind rezultatul verificarii metrologice a contorului de bransament, datoriile asociatiei, identificarea si remedierea avariei pe reteaua interioara si posibilitate esalonare. Raspuns catre petent si DUP nr.2159/07.12.2015 ce cuprinde informatii comunicate de ANB si disponibilitatea furnizorului de a acorda facilitati si esalonari.
37. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	**1999/11.11.2015**
Detaliile petitie	PMB - DRPI Dna. Popescu Maria, str. Calusei 31, sector 2
Problema reclamata	*Separare consum la nivel de proprietate din condominiu*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.2178/09.12.2015 pentru analiza si identificare solutii separare. Raspunsul ANB nr.2330/30.12.2015 contine informatii privind editarea unei metodologii de separare. Raspuns catre petent si DRPI nr.87/14.01.2016 cu informatii privind separarea.
38. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	**2051/17.11.2015**
Detaliile petitie	Dna Ardeleanu Aurelia, calea Serban Voda 46, ap.2, sector 4
Problema reclamata	*Somatii inchidere apa, separare consum*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.2177/09.12.2015 pentru verificari si solutie tehnico - economica de separare. Raspunsul ANB nr.2329/30.12.2015 contine precizari privind posibilitatea demararii separarii dupa adoptarea metodologiei de separare cu respectarea conditiilor din legea nr.224/2015. Intalnire in 14.01.2016 intre AMRSP, ANB si petent pentru clarificari si identificare solutii tehnice si financiare de separare. Raspuns catre petent nr.209/25.01.2016 ce contine actiunile viitoare ale ANB pentru reglementarea situatiei contractuale si reluarea furnizarii apei la condominiu.
39. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	**2063/19.11.2015**
Detaliile petitie	PMB - DUP Viorel Dorobantu str. Leaota 14, sector 6
Problema reclamata	*Plata apa meteorica*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Raspuns catre petent si DUP nr.2161/07.12.2015 ce cuprinde reglementari privind obligatia si procedura de calcul a apei meteorice.
40. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	**2081/20.11.2015**
Detaliile petitie	Veronica Mihalache str. Vaselor 53B, sector 2
Problema reclamata	*Aviz foraj pe domeniul public*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Raspuns catre petent nr.2107/25.11.2015 ce cuprinde atributiile AMRSP si informatii privind calitatea apei si acordarea avizelor conform Contract Concesiune.
41. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	**2085/20.11.2015**
Detaliile petitie	PMB DUP Madalina Popa, Asociatia "Splaiul Unirii 223", sector 3
Problema reclamata	*Inchidere apa - tarife - solicitare reziliere Contract Concesiune*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Raspuns catre petent si DUP nr.2243/18.12.2015 ce cuprinde informatii privind partile contractuale, autoritatile responsabile ale Contractului de Concesiune, justificarea ajustarilor tarifare din ultimi ani, inchiderile de

AMRSP

	apa pentru asociatie in anul 2015 (6 din care 2 pentru lucrari publice, 4 lucrari pe instalatia interioara).
42. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	**2118/27.11.2015**
Detaliile petitie	Ion Ionesti, sos. Pantelimon 357, bl.B1, sector 2
Problema reclamata	*Evolutie tarife apa si canal*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Raspuns catre petent nr.2162/07.12.2015 ce cuprinde informatii privind ajustarile tarifare din ultimi ani, cu justificarea lor.
43. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	**2122/27.11.2015**
Detaliile petitie	Cristian Poiana, str. Valea Cricovului 42, sector 6
Problema reclamata	*Plata canalizarii si apa meteorica*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Raspuns catre petent nr.2160/07.12.2015 ce cuprinde reglementari care au stat la baza procentului de 100% din apa facturata ce se evacueaza la canalizare si metodologia de calcul a contravalorii apei meteo.
44. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	**2157/07.12.2015**
Detaliile petitie	Grimalschi Ana Eugenia, str. Mitropolit Varlaam 67, sector 1
Problema reclamata	*Verificare contor, reducere factura*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.2176/09.12.2015 pentru analiza si punct de vedere. Raspunsul ANB nr.2190/14.12.2015 contine specificatii privind anularea facturii si masuri luate pentru refacturarea pe baza mediei de consum. Raspuns catre petent nr.2240/18.12.2015 ce cuprinde informatii din scrisoarea ANB.
45. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	**2168/08.12.2015**
Detaliile petitie	PMB - DUP Carmen Lungu, str. Sg. Maj. Ilie Ancuta 3-9, bl.C+D, sector 4
Problema reclamata	*Somatii inchidere apa*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.2184/10.12.2015 pentru informatii privind separarea blocurilor din vechea asociatie. Raspuns ANB nr.2328/30.12.2015 cu informatiile privind modalitatile de separare a celorlalte blocuri, ce cuprinde si documentele corespunzatoare. Raspuns catre petent si DUP nr. 297/03.02.2016 ce cuprinde informatii din scrisoarea ANB.
46. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	**2203/14.12.2015**
Detaliile petitie	**ANRSC** Radu Florica, Asoc Locatari bl.22A, str. George Mihai Zamfirescu 46, sect. 6
Problema reclamata	*Diferente contor general de suma contoarelor apartament*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Raspuns catre petent si ANRSC + ANPC nr.2296/23.12.2015 ce cuprinde informatii privind reglementari in vederea determinarii consumurilor pe contoare apartamente.
47. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	**2206/14.12.2015**
Detaliile petitie	PMB - DUP
Problema reclamata	*Solicitare punct de vedere privind Proiectul de Act Aditional la Contractul de Concesiune pentru aprobarea scoaterii din patrimoniul public concesionat a terenului din strada Seneslav Voievod nr. 11-15, sector 2*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Raspuns catre PMB-DUP nr. 55/11.01.2016 cu punctul de vedere al AMRSP referitor la justificarea masurilor intreprinse de ANB
48. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	**2236/17.12.2015**
Detaliile petitie	ANRSC Dna Grimalschi Ana Eugenia, str. Mitropolit Varlaam 67, sector 1
Problema reclamata	*Verificare metrologica contor, recalculare factura*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Raspuns catre ANRSC cu scrisoarea nr.2240/18.12.2015 ce a fost transmisa anterior petentului (acesta s-a adresat simultam ANRSC si AMRSP)
49. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	**2253/21.12.2015**
Detaliile petitie	ANRSC , ANPC Dl. Dragos Alex. Constantinescu, bd. N. Grigorescu 23, bl.Y9, sector 3
Problema reclamata	*Consum facturat in urma avariei in caminul de bransament*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr. 2305/23.12.2015 pentru informatii suplimentare si acordarea facilitati la plata. Raspunsul ANB nr. 131/19.01.2016 privind incheiera unui acord si stingerea litigiului. Raspuns catre petent si spre stiinta ANRSC si ANPC nr. 154/20.01.2016 cu

AMRSP

	masurile intreprinse de ANB.
50. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	**2254/21.12.2015**
Detaliile petitie	ANRSC, ANPC Dna Dobrica Laura, str. Vlaicu Voda nr. 16, bl. 65, sc.2, et. 1, sector 3
Problema reclamata	*Solicita curatarea gurilor de scurgere in zonele Sos. Oltenitei si Mall Vitan*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr. 2306/23.12.2015 pentru verificarea si remedierea situatiei. Raspunsul ANB nr. 77/13.01.2016 privind verificarea gurilor de scurgere mentionate de petent. Raspunsul catre petent si spre stiinta ANRSC + ANPC nr.146/19.01.2016 in care se mentioneaza rezultatul verificarilor si masurile luate pentru curatarea gurilor de scurgere.
51. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	**2255/21.12.2015**
Detaliile petitie	ANRSC, ANPC Radu Florica, Asoc Locatari bl.22A, str. George Mihai Zamfirescu 46, sector 6
Problema reclamata	*Diferente inregistrari contor general fata de suma contoarelor de apartament*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Raspunsul catre petent si spre stiinta ANRSC + ANPC nr.2307/23.12.2015 cuprinde informatii privind reglementari in vederea repartizarii consumurilor inregistrate pe contoarele de apartamente.
52. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	**2256/21.12.2015**
Detaliile petitie	ANRSC , ANPC Alexandra Liliana Visan, str. G.M. Zamfirescu 48, bl.22, sc.1, ap.6, sector 6
Problema reclamata	*Probleme contractuale imobilul din str. Podul Dambovitei nr.9D, bl.2, sector 6*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr. 2293/23.12.2015 pentru informatii suplimentare si punct de vedere. Raspunsul ANB nr. 132/19.01.2016 specifica ca proprietarii nu au ajuns la un acord pentru preluarea contractului sau plata soldului ce trebuie achitat (conditie de incheiere contract). Raspuns catre petent si spre stiinta ANPC + ANRSC nr.155/20.01.2016 cu informatiile din scrisoarea ANB.
53. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	**2257/21.12.2015**
Detaliile petitie	ANRSC, ANPC Dna Valentina Buzaianu, str. M. Moxa nr.17, sector 1
Problema reclamata	*Lipsa presiune*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr. 2304/23.12.2015 pentru verificarea si punct de vedere. Raspunsul ANB nr. 34/07.01.2016 specifica actiunile intreprinse pentru solutionarea situatiei. Raspuns petent si spre stiinta ANRSC si ANPC nr. 92/14.01.2016 cu masurile intreprinse de ANB si verificarile de presiune facute ulterior.
54. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	**2258/21.12.2015**
Detaliile petitie	ANRSC, ANPC Dna Eugenia Herghelegiu, str. Cpt. Juverdeanu nr.78, sector 2
Problema reclamata	*Inchidere apa*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr. 2303/23.12.2015 pentru explicatii privind inchiderea de apa si cauza care a provocat-o. Raspunsul ANB nr. 5/04.01.2016 care motiveaza cauza opririi apei ca fiind o avarie la reteaua publica de alimentare. Raspuns petent si spre stiinta ANRSC si ANPC nr. 89/14.01.2016 ce cuprinde explicatiile din scrisoarea ANB cu cauzele inchiderii apei.
55. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	**2259/21.12.2015**
Detaliile petitie	ANRSC, ANPC Dna Alina Rustei, bd. Libertatii nr.10, bl. 114 parter, sector 4
Problema reclamata	*Lipsa apa*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr. 2302/23.12.2015 pentru explicatii privind inchidera de apa si cauza care a provocat-o Raspunsul ANB nr. 6/04.01.2016 motiveaza ca inchiderea de apa a fost planificata pentru inlocuirea bransamentului punctului termic de pe str. Antim Ivireanu. Raspuns catre petent si spre stiinta ANRSC + ANPC nr. 88/14.01.2016 cu actiunile intreprinse de ANB si cauzele care au determinat inchiderea apei in

	ziua de sambata 7 noiembrie.
56. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	**2260/21.12.2015**
Detaliile petitie	ANRSC, ANPC Dna Laura Bejan, sos. Salaj nr.140, bl.47, sc.5, ap.47, sector 5
Problema reclamata	*Sistare apa pentru neplata*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr. 2301/23.12.2015 pentru analiza si punct de vedere pentru reluarea furnizarii serviciului Raspunsul ANB nr. 35/07.01.2016 contine actiunile pentru solutionarea situatiei. Raspuns petent si spre stiinta ANRSC + ANPC nr. 90/14.01.2016 cu masurile intreprinse de ANB pentru reluarea serviciului (esalonari).
57. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	**2261/21.12.2015**
Detaliile petitie	Dl. Viorel Dorobantu, str. Leaota 14, sector 6
Problema reclamata	*Obligatie plata apa meteorica*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Raspuns catre petent si spre stiinta ANRSC + ANPC nr.2292/23.12.2015 ce cuprinde reglementari legale privind plata apei meteorice
58. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	**2262/21.12.2015**
Detaliile petitie	ANRSC, ANPC Rodica Florentina Stejaru, str. Parapetului 11, sector 1
Problema reclamata	*Diferenta de 1 mc la citirea contorului*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.2300/23.12.2015 pentru verificari. Raspunsul ANB nr.233/28.01.2016 mentioneaza ca a fost recalculata factura emisa anterior. Raspuns petent si ANRSC + ANPC nr. 296/03.02.2016 ce cuprinde masuri realizate de ANB
59. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	**2263/21.12.2015**
Detaliile petitie	ANRSC, ANPC Dl. Nicolae Preduna, str. Ramurele nr. 22, sector 1
Problema reclamata	*Contract foraj individual*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr. 2299/23.12.2015 pentru verificarea si propunere solutionare. Raspunsul ANB nr. 78/13.01.2016 care specifica actiunile facute petentului este invitat pentru reglementarea situatiei contractuale. Raspuns AMRSP catre petent si spre stiinta ANPC + AMRSP nr. 153/20.01.2015 prin care mentioneaza ca petentul trebuie sa se prezinte la ANB pentru reglementarea situatiei contractuale.
60. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	**2264/21.12.2015**
Detaliile petitie	ANRSC, ANPC Dl Sorin Nasture, str. Louis Pasteur nr.29, sector 5
Problema reclamata	*Consum mare ca urmare a avariei pe instalatia interioara de apa*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr. 2298/23.12.2015 pentru verificarea si punct d evedere. Raspunsul ANB nr. 79/13.01.2016 cuprinde rezultatul verificarii celor semnalate si actiunile pentru solutionare. Raspuns catre petent si spre stiinta ANRSC + ANPC nr. 100/14.01.2016 cu masurile intreprinse de ANB.
61. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	**2273/21.12.2015**
Detaliile petitie	*Dinu Cristian, str.Mitropolit Dosoftei 81, sector 5*
Problema reclamata	*Separare consumuri la nivel de proprietate*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Raspuns catre petent nr.18/05.01.2016 in care se specifica ca sunt demarate procedurile de stabilire a metodologiei de separare cu conditiile stipulate de Legea 224/2015
62. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	**2274/21.12.2015**
Detaliile petitie	Dna Ardeleanu Aurelia, calea Serban Voda 46, ap.2, sector 4
Problema reclamata	*Somatii inchidere apa, separare consum*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.2177/09.12.2015 pentru verificari si solutie tehnico - economica de separare. Raspuns ANB nr.2329/30.12.2015 in care se specifica ca separarea se poate face dupa adoptarea metodologiei de separare cu respectarea conditiilor din legea nr.224/2015. Intalnire in 14.01.2016 intre AMRSP, ANB si petent pentru clarificari si

	identificare solutii tehnice si financiare de separare. Raspuns catre petent nr.209/25.01.2016 ce cuprinde si actiunile viitoare ale ANB pentru reglementarea situatiei sontractuale si a furnizarii apei la condominiu.
63. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	**2326/29.12.2015**
Detaliile petitie	PMB - DUP Georgeta Liliana Obreciu, str. sg. Maj. Ilie Ancuta nr.9, dl.D, sc.2, ap.11, sect 4
Problema reclamata	*Avarie si solicitare schimbare retea interioara*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.2184/10.12.2015 pentru informatii privind separarea blocurilor din vechea asociatie. Raspuns ANB nr.2328/30.12.2015 cu informatiile privind separarea celorlalte blocuri, si documentel justificative. Raspuns catre petent nr. 298/03.02.2016 ce cuprinde informatii din scrisoarea ANB.
64. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	**83/13.01.2016**
Detaliile petitie	Dl. Telegaru Dumitru, str. Gura Lotrului nr. 24
Problema reclamata	*Conditionare plata a 200 mc apa pt incheiere contract furnizare (clandestin)*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.176/21.01.2016 pentru verificari si propuneri de solutionare. Raspunsul ANB nr.637/08.03.2016 prin care se precizeaza ca stabilirea consumului de face conform art.9.22 din contractul de furnizare. Petentul a fost de acord cu cantitatea impusa insa va fi invitat pentru negociere. Raspuns AMRSP catre petent nr. 665/11.03.2016 ce cuprinde propunerile ANB pentru solutionare.
65. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	**165/20.01.2016**
Detaliile petitie	Dl. Gheorghe Onaca sos. Dobroiesti nr.81, sector 2
Problema reclamata	*Modalitatea de calcul a contravalorii apei pluviale preluata de canalizarea publicasi repozitionare bransansament*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr. 596/03.03.2016 pentru punct de vedere si solutie de rezolvare Raspunsul ANB nr.820/29.03.2016 cuprinde considerente privind posibilitatea de reducere a cantitatii de apa menajera deversata la canalizare si privind evacuarea apei pluviala in lacul Dobroiesti Raspunsul AMRSP nr. 911/06.04.2016 contine informatiile ANB si considerente pentru clarificarea celor reclamate
66. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	**191/22.01.2016**
Detaliile petitie	PMB - DUP dl. Dinu Cristian str. Mitropolit Dosoftei 81, sector 5
Problema reclamata	*Separare consum prin realizarea unui bransament la nivel de proprietate*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Raspuns AMRSP catre petent si DUP nr. 384/20.01.2016 prin care se specifica ca se va realiza o metodologie de separare in conditiile respectarii Legii 224/2015.
67. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	**192/22.01.2016**
Detaliile petitie	PMB - DUP Asociatia proprietari aleea Lunguletu 6, bl. D14, sector 2
Problema reclamata	*Modificare data facturare*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Raspuns AMRSP catre petent si DUP nr. 385/09.02.2016 prin care se precizeaza ca programul de citire si facturare al ANB este conceput pentru a acoperi intr-un timp scurt toti consumatorii. Se propune adaptarea datei citirii contoarelor de apartament cu data citirii contorului de bransament.
68. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	**302/04.02.2016**
Detaliile petitie	Rodica Stejaru, str. Nazarcea 5, sector 1
Problema reclamata	*Revenire petitie anulare consum inregistrat si atentionare ANB*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	AMRSP a discutat cu petentul pentru clarificare
69. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	**Audienta 01.02.2016**
Detaliile petitie	Asociatia de Proprietari din Bd. Nicolae Balcescu nr. 24, sector 1
Problema reclamata	*Intarzierea in inlocuirea unui contor de apa considerat defect de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. precum si facturarea consumului pe baza estimarii consumurilor din ultimele luni*
Demersuri intreprinse de AMRSP/	In urma medierii realizate de AMRSP, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a

Rezultatul medierii AMRSP	planificat in regim de urgenta inlocuirea contorului de apa
70. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	**311/04.02.2016**
Detaliile petitie	ANRSC, ANPC dl. Tuiu Gabriel, din str. Dionisie Lupu 66, sector 1
Problema reclamata	*Functionarea defectuoasa a contorului si facturarea consumului*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr. 333/05.02.2016 pentru verificare si punct de vedere Raspuns ANB nr.489/22.02.2016 prin care se mentioneaza ca a fost inlocuit contorul si a explicat modalitatea de facturare. Revenire la ANB nr.520/24.02.2016 pentru informatii suplimentare Raspuns ANB nr.643/09.03.2016 ce contine detalii privind lucrarile efectuate ce fac obiectul reclamatiei Raspuns AMRSP catre ANPC si ANRSC nr. 667/11.03.2016 ce contine informatii din raspunsurile ANB
71. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	**312/04.02.2016**
Detaliile petitie	ANRSC, ANPC dl. Dobrescu Cornel, din str. Floarea Galbena 17, sector 6
Problema reclamata	*Probleme aparute in cadrul contractului de furnizare si la realizarea bransamentului*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.334/05.02.2016 pentru punct de vedere privind reclamatia petentului Raspuns ANB nr.418/15.02.2016 ce cuprinde explicatii privind modalitatea de realizare a lucrarilor la imobilul petentului. Raspuns AMRSP catre petent si spre stiinta ANRSC si ANPC nr. 445/17.02.2016 prin care este explicata modalitatea de realizare a lucrarilor de bransare. Solicitare (revenire) catre ANB nr.545/26.02.2016 pentru precizari suplimentare legate de realizarea lucrarilor Raspuns ANB nr. 599/04.03.2016 ce cuprinde documente privind situatia lucrarilor.
72. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	**313/04.02.2016**
Detaliile petitie	ANRSC, ANPC dl. Mihai Popa, din str. Nazarcea nr.73, sector 1
Problema reclamata	*Modalitatea de facturare a apei pluviale si a apei deversate la canalizare*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Raspuns AMRSP catre petent si ANRSC + ANPC nr. 379/09.02.2016 privind reglementarile care au stat la baza stabilirii cantitatii deversata la canalizare din apa potabila si a metodologiei de calcul a apei pluviale preluata de canalizare.
73. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	**314/04.02.2016**
Detaliile petitie	ANRSC, ANPC Dna. Odet Alexandrescu Petrascu din bd. Banu Manta nr.12, bl.26, sc.A, ap.7, sector 1
Problema reclamata	*Calitatea apei potabile in apartament*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.332/05.02.2016 pentru verificari privind calitatea apei si punct de vedere la cele reclamate Raspunsul ANB nr. 455/17.02.2016 cuprinde rezultatelor analizelor apei. Raspuns AMRSP catre petent si spre stiinta ANPC + ANRSC nr. 486/22.02.2016 privind rezultatul analizelor apei potabile si copii ale documentelor justificative.
74. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	**315/04.02.2016**
Detaliile petitie	ANRSC, ANPC dl. Dinu Cristian, din str. Mitropolit Dosoftei nr.81, sector 5
Problema reclamata	*Separare consum prin realizarea unui bransament la nivel de proprietate*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Raspunsul AMRSP catre petent si spre stiinta DUP nr. 381/09.02.2016 in care se specifica ca se va realiza o metodologie de separare in conditiile respectarii Legii 224/2015.
75. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	**316/04.02.2016**
Detaliile petitie	ANRSC, ANPC dl. Ionescu Valentin din str. Izvorul rece nr.5, bl. A10, sc.C, ap.34, sector 4
Problema reclamata	*Consumul de apa pierdut in instalatia interioara urmare a interventiei la contorul de bransament*
Demersuri intreprinse de AMRSP/	Solicitare AMRSP catre ANB formulata cu nr.335/05.02.2016 pentru

Rezultatul medierii AMRSP	verificare si punct de vedere pentru solutionarea reclamatiei. Raspunsul ANB nr. 487/22.02.2016 in care furnizorul si-a asumat pierderea tehnologica cauzata de golirea instalatiei interioare. Raspuns AMRSP catre ANRSC si ANPC nr. 512/23.02.2016 cu explicatii privind inlocuirea contorului si actiunile efectuate de ANB
76. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	**317/04.02.2016**
Detaliile petitie	ANRSC, ANPC dl. Danut Ionescu din str. Levantica nr.59, sector 3
Problema reclamata	*Consumul facturat (diferente fata de contoarele din apartamente)*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare AMRSP catre ANB nr. 382/09.02.2016 pentru verificare si punct de vedere cu solutia de rezolvare. Raspunsul ANB nr.573/02.03.2016 in care se precizeaza cauzele diferentei dintre contorul de bransament si cele din apartamente Raspunsul AMRSP catre petent si spre stiinta ANRSP si ANPC nr.620/07.03.2016 cuprinde reglementari privind modalitatea de contestare a consumulu facturat
77. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	**318/04.02.2016**
Detaliile petitie	ANRSC, ANPC dna. Pap Andreia din str. Mitropolit Dosoftei nr.81, sector 5
Problema reclamata	*Conditiile impuse de ANB pentru separarea individuala a consumului la nivel de proprietate in condominiu*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare AMRSP catre ANB nr. 383/09.02.2016 pentru verificare si propunere de solutionare. Raspuns ANB nr.572/02.03.2016 prin care se precizeaza ca s-au solicitat documentele pentru separare conform L241/2006 republicata, iar separarea se va putea face dupa analiza documentelor. Raspuns catre petent si AMRSP si ANPC nr.646/09.03.2016 ce cuprinde informatii privind metodologia si documentele de separare a consumului la nivel de apartament
78. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	**319/04.02.2016**
Detaliile petitie	ANRSC, ANPC Dna Bajanescu Niculina din str. Liniei nr.58, sector 6
Problema reclamata	*Modalitatea de facturare a apei pluviale*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Raspuns AMRSP catre petent si ANRSC + ANPC nr. 380/09.02.2016 cu reglementarile care au stat la baza metodologiei de calcul a apei pluviale preluata de canalizare
79. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	**342/05.02.2016**
Detaliile petitie	Dl. Cercel Marcel Asociatia de Proprietari din Bd. I Maniu 152A, bl.K, sc. A+B, sector 6
Problema reclamata	*Presiune scazuta etaje superioare, SH in reabilitare conf. AA 10/2013*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Raspuns AMRSP catre petent nr.510/23.02.2016 privind stadiul actual al proiectului de reabilitare a SH "Floarea Rosie"
80. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	**363/08.02.2016**
Detaliile petitie	Dl. Enache Florin str. Lavei nr.14, sector 5
Problema reclamata	*Modalitate facturare consum 200 mc (considerat bransament clandestin)*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare AMRSP catre ANB nr.450/17.02.2016 pentru verificari si punct de vedere. Raspunsul ANB nr.488/22.02.2016 in care se comunica anularea facturii in valoarea de 1150,72 lei. Raspuns AMRSP catre petent nr. 511/23.02.2016 prin care se precizeaza masurile luate de ANB.
81. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	**412/12.02.2016**
Detaliile petitie	PMB - DUP dl. Dobrescu Cornel, din str. Floarea Galbena 17, sector 6
Problema reclamata	Probleme aparute in cadrul contractului de furnizare si la realizarea bransamentului
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Raspunsul AMRSP catre petent si spre stiinta ANRSC si ANPC nr. 444/17.02.2016 in care este explicata modalitatea de realizare a lucrarilor de bransare.
82. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	**529/25.02.2016**
Detaliile petitie	PMB - DRPI

	dl. Alexandru RUSU, alrusu@nipne.ro
Problema reclamata	*Norma privind cota pausala*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Raspuns AMRSP catre petent si spre stiinta ANRSC si ANPC nr. 583/03.03.2016 cu reglementarile privind cotele pausale.
83. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	**561/01.03.2016**
Detaliile petitie	PMB - DUP dl. Florin Enache str. Lavei nr.14, sector 5
Problema reclamata	*Modalitate facturare consum 200 mc (considerat bransament clandestin)*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Raspunsul AMRSP catre petent si spre stiinta PMB-DUP nr. 582/03.03.2016 cu masurile luate de ANB (anularea facturii) ca urmare a verificarilor asupra documentelor prezentate.
84. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	**571/02.03.2016**
Detaliile petitie	Asociatia proprietari bl.ACD+AC, sos. Panduri nr.60-62, sector 5
Problema reclamata	*Statut juridic retea canalizare si surpare*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Vizita in teren in 3 martie cu reprezentantii ANB pentru identificarea solutiilor pentru repunerea in functiune a canalizarii blocurilor Raspunsul catre petent nr.666/11.03.2016 in care se precizeaza ca instalatia de canalizare nu este publica si ca se ANB poate acorda sprijin pentru repararea avariei.
85. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	**584/03.03.2016**
Detaliile petitie	ANPC, dna Rada CEOCEA, str.Gral Haralambie Nicolae nr.17m ap.1, sector 4,
Problema reclamata	Consum mare facturat
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.645/09.03.2016 pentru informatii suplimentare si posibilitati de solutionare Raspunsul ANB nr.763/22.03.2016 in care se precizeaza modalitatea de facturare si reducerile acordate. Raspunsul AMRSP catre petent si spre stiinta ANPC nr.851/31.03.2016 cuprinde modalitatea de facturare, cauzele consumului mare facturat si considerente pentru posibilitatea de esalonarea datoriei.
86. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	**585/03.03.2016**
Detaliile petitie	ANPC, dna Larisa HAREA, sos. Pantelimon nr.335, bl. Cosmos, sector 2, larry14ro@yahoo.com
Problema reclamata	*Sistare apa datorita restantelor*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.626/08.03.2016 pentru verificari si masuri si conditii pentru petent in vederea reluarii serviciului de alimentare cu apa. Raspunsul ANB nr.703/15.03.2016 contine informatii care au stat la baza sistarii apei, esalonarea si reluarea serviciului. Raspunsul AMRSP catre petent si spre stiinta ANPC nr.790/24.03.2016 contine informatii din raspunsul ANB.
87. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	**586/03.3.2016**
Detaliile petitie	ANPC, dl. Cristian LITTERA, aleea Arinis nr.2A, bl.A39, sc.1, ap.7, sector 6, bloc.a39c@gmail.com
Problema reclamata	*Consum facturat, modalitate facturare*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.629/08.03.2016 pentru verificari si informatii privind stabilirea consumului si facturare Raspunsul ANB nr.764/22.03.2016 in care se specifica anularea facturii reclamate de petent si emiterea unei noi facturi. Raspunsul AMRSP catre petent si spre stiinta ANPC nr.788/24.03.2016 precizeaza solutia ANB favorabila petentului
88. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	**587/03.03.2016**
Detaliile petitie	ANPC, dl. Claudiu SECARA str. Zmeica nr.20, sector 4
Problema reclamata	*Facturare consum pentru imobil nelocuit*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.627/08.03.2016 pentru verificari si informatii privind stabilirea consumului si facturare Raspunsul ANB nr.704/15.03.2016 cuprinde informatii privind realizarea fara aviz a bransamentului si modalitatea de facturare Raspunsul AMRSP catre petent si spre stiinta ANPC nr.752/22.03.2016 cu

	informatii din reglemenatari privind executia bransamentului si considerente privind modalitatea de facturare.
89. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	**588/03.03.2016**
Detaliile petitie	ANPC, dna. Cristina DUMITRESCU, str. Sfanta Ana nr.12, ap.4, sector 2, recacet@yahoo.com
Problema reclamata	*Sistarea furnizarii apei datorita neacordarii accesului pentru schimbarea contorului*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.630/08.03.2016 pentru verificari punct de vedere si masuri Dupa analiza raspunsului ANB nr.737/21.03.2016 prin care se specifica actiunile pentru reluarea serviciului, AMRSP a raspuns catre petent si spre stiinta ANPC nr.786/24.03.2016 cu precizari privind modalitatea de sistare a apei potabile
90. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	**589/03.03.2016**
Detaliile petitie	ANPC, dl. Mihail Anton DUMITRESCU, str. Sfanta Ana nr.12, ap.4, sector 2, recacet@yahoo.com
Problema reclamata	*Sistarea furnizarii apei datorita neacordarii accesului pentru schimbarea contorului*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.631/08.03.2016 pentru verificari si informatii privind interventiile la reteaua publica si respectarea procedurii de inchidere a apei Dupa analiza raspunsului ANB nr.736/21.03.2016 prin care se specifica actiunile ANB pentru reluarea serviciului, AMRSP a raspuns catre petent si spre stiinta ANPC nr.787/24.03.2016 cu precizari privind modalitatea de sistare a apei potabile
91. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	**590/03.03.2016**
Detaliile petitie	ANPC, dna. Ionela ANDRISOI, bd. Unirii nr.9, bl.2A, sc.2, sector 4, ionela.andrisoi@gmail.com
Problema reclamata	*Calitatea apei potabile in apartament*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.634/08.03.2016 pentru verificari si informatii privind calitatea apei potabile Dupa analiza raspunsului ANB nr.705/15.03.2016 prin care se arata posibilele cauze ale calitatii apei reclamate (avarie ENEL) s-a prezentat rezultatul analizei apei potabile. Raspunsul AMRSP catre petent si spre stiinta ANPC nr. 725/17.03.2016 contine rezutatul analizei apei potabile si cauza reclamatiei.
92. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	**591/03.03.2016**
Detaliile petitie	ANPC, dl. Bogdan Ioan Petru GEORGESCU, str. Mircea Vulcanescu nr.37, corp A+B, ap.2, sector 1, ipbogbad@yahoo.com
Problema reclamata	*Neconformitati la starea contorului constatata la inlocuire*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	S-a solicitat telefonic petentului transmiterea documentelor care fac obiectul petitiei (documentele petentului trimise de ANPC sunt incomplete aproape in totalitate) insa acesta nu a dat curs solicitarii AMRSP
93. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	**592/03.03.2016**
Detaliile petitie	ANPC, dl. Valentin NENETU, str. Soltuzului nr.5, sector 2
Problema reclamata	*Facturare consum*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.628/08.03.2016 pentru verificari si informatii privind stabilirea consumului si facturare Raspunsul ANB nr.688/14.03.2016 in care sunt specificate masurile luate pentru solutionare. Raspuns catre petent si spre stiinta ANRSC si ANPC nr.722/17.03.2016 prin care se precizeaza masurile luate pentru solutionarea litigiului
94. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	**593/03.03.2016**
Detaliile petitie	ANPC, dl. Iulian Constantin CHITIMUS, str. Gral Petre Popovat nr.55A, et.1, ap.2, sector 6, chitimu_iulian@yahoo.com
Problema reclamata	*Intreruperi apa, dese avarii la reteaua publica, care cauzeaza calitatea apei*

	potabile
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.633/08.03.2016 pentru verificari si informatii privind inchiderile de apa si calitatea apei potabile Dupa analiza raspunsului ANB nr.728/18.03.2016 s-a intocmit raspuns catre petent si spre stiinta ANPC nr.754/22.03.2016 in care se precizeaza ca s-a acordat un rabat iar rezultatul analizelor de apa este conform
95. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	**594/03.03.2016**
Detaliile petitie	ANPC, dl. Ionut DINCA, str. Gral Petre Popovat nr.64, sector 6, dincaionut85@gmail.com
Problema reclamata	*Calitatea apei potabile*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.632/08.03.2016 pentru verificari si informatii privind calitatea apei si masurile luate de ANB Dupa analiza raspunsului ANB nr.717/17.03.2016, AMRSP a intocmit raspuns catre petent si spre stiinta ANPC nr.769/23.03.2016 in care se precizeaza ca s-a acordat un rabat iar rezultatul analizelor de apa este conform
96. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	**616/07.03.2016**
Detaliile petitie	Carmen Lungu, lungu_carmen@yahoo.com
Problema reclamata	*Consum mare facturat ca urmare a avariilor pe reteaua interioara*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	In materialul prezentat, (care este spre stiinta AMRSP) sunt prezentate de catre petent masurile puate de asociatie pentru inlocuirea retelei interioare. Scrisoarea este o revenire la materialele anterioare.
97. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	**653/10.03.2016**
Detaliile petitie	Lucian Popescu str. Mihail Sebastian nr.233, sector 5
Problema reclamata	*Realizare bransament individual, lipsa cadastru pentru certificat urbanism.*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Raspunsul AMRSP catre petent nr.850/31.03.2016 in care se mentioneaza ca nu putem acorda aprobari si nu putem acorda sprijin intrucat petentul nu detine acte in vederea obtinerii Certificatului Urbanism
98. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	**670/11.03.2016**
Detaliile petitie	PMB, MDRAP Dinu Cristian, str. Mitropolit Dosoftei nr.81, sector 5 dinucrisvio@yahoo.com
Problema reclamata	*Separare consum la nivel de apartament*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Raspunsul AMRSP catre petent si spre stiinta Ministerul Dezvoltarii Regionale si Administratiei Publice si Primariei Municipiului Bucuresti nr.723/17.03.2016 in care sunt specificate actiunile demarate pentru posibilitatea separarii consumurilor si cu indicatii privind componenta documentelor obligatorii.
99.Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	**766/23.03.2016**
Detaliile petitie	Ion Florian, str. Drumul Cheile Turzii nr.167, sector 4, florian47@yahoo.com
Problema reclamata	*Modificarea suprafetei de calcul a apei meteorice*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Scrisoare catre ANB nr.802/25.03.2016 pentru solicitare informatii privind modalitatea de calcul a apei meteorice Dupa analiza raspunsului ANB nr.968/15.04.2016 in care se precizeaza cantitatile de apa meteorica facturate pe o perioada de 12 luni, AMRSP a raspuns petentului cu nr.1091/28.04.2016. Raspunsul cuprinde reglementari legate de obligativitatea declararii suprafetei construite si neconstruite.
100. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	**776/23.03.2016**
Detaliile petitie	PMB-DUP, Dinu Cristian, Pap Andrea, str. Mitropolit Dosoftei nr.81, sector 5, dinucrisvio@yahoo.com
Problema reclamata	*Separare consum la nivel de apartament*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	AMRSP transmite PMB-DUP prin scrisoarea nr.827/29.03.2016 copie dupa raspunsul AMRSP catre petent si spre stiinta Ministerul Dezvoltarii Regionale si Administratiei Publice si Primariei Municipiului Bucuresti nr.723/17.03.2016 prin care sunt specificate actiunile demarate pentru posibilitatea separarii consumurilor si cu indicatii privind componenta documentelor obligatorii.
101.Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	**821/29.03.2016**
Detaliile petitie	HABITAT

	Dl. Tudor Ion, str. Aleea Resita nr.10, bl.A6, sc.4, ap.52, sector 4
Problema reclamata	*Contorizarea apei reci la nivel de proprietate prin folosirea contoarelor existente*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	AMRSP a initiat demersuri pentru solutionarea liotigiului prin solicitarea de informatii suplimentare. (Solicitare catre ANB nr.1191/12.05.2016 pentru verificari si posibilitate de contorizare individuala). S-a propus ulterior realizarea unei intalniri cu utilizatorul si ANB pentru identificarea solutiilor.
102.Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	**967/15.04.2016**
Detaliile petitie	Dl. Davidesc Gh. Paul, str. Dornei nr.12, sector 1,
Problema reclamata	*Modificarea suprafetei de calcul a apei meteorice*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Raspuns catre petent nr.1193/12.05.2016 ce cuprinde reglementari pentru calculul cantitatii de apa pluviala preluata de canalizare si consideratii privind semnarea contractului de furnizare
103.Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	**1053/27.04.2016**
Detaliile petitie	ANPC, dl. Radu Munteanu, str. Ceremusului, sector 1 radu.munteanu@mrm.ro
Problema reclamata	*Calitatea apei dupa intreruperea alimnetarii*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare AMRSP catre ANB nr. 1078/28.04.2016 pentru verificari si punct de vedere. Raspuns ANB nr.1226/17.05.2016 ce cuprinde rezultatul analizelor de apa potabila si cauzele deteriorarii calitatii apei la data respectiva. Raspunsul AMRSP catre petent si spre stiinta ANPC care contine informatiile de la ANB
104.Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	**1054/27.04.2016**
Detaliile petitie	ANPC, dl. Claudiu Secara, str. Zmeica nr.20, sector 4
Problema reclamata	*Modalitatea de facturare a contravalorii apei consumate pe bransamentul realizat fara avize*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	AMRSP a initiat demersuri in vederea solutionarii litigiului prin solicitarea de informatii suplimentare. (Solicitare catre ANB nr. 1187/12.05.2016 pentru reconsiderarea facturii emise pentru un presupus consum la realizarea bransamentului clandestin)
105.Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	**1055/27.04.2016**
Detaliile petitie	ANPC, dl. Serban Tupa, bd. prof. Gh. Marinescu nr.14, sector 5 serban.tupa@gmail.com
Problema reclamata	*Functionarea retelei publice de canalizare*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	AMRSP a initiat demersuri in vederea solutionarii litigiului prin solicitarea de informatii suplimentare. (Solicitare AMRSP catre ANB nr. 1085/28.04.2016 pentru verificari si punct de vedere).
106.Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	**1056/27.04.2016**
Detaliile petitie	ANPC, dl. Darius Cord, str. Rosiorii de Vede nr.1, bl.6, sc.5, ap.70, sector 6
Problema reclamata	*Calitatea apei potabile*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	AMRSP a initiat demersuri in vederea solutionarii litigiului prin solicitarea de informatii suplimentare (Solicitare AMRSP catre ANB nr. 1086/28.04.2016 pentru verificari si punct de vedere)
107.Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	**1057/27.04.2016**
Detaliile petitie	ANPC, Dna Pap Andrea, str. Mitropolit Dosoftei nr.81, sector 5 dinucrisvio@yahoo.com
Problema reclamata	*ANB solicita multe documente pentru separare consum la nivel de proprietate*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Raspunsul AMRSP catre petent si spre stiinta ANPC nr.1090/28.04.2016 in care se mentioneaza informatii privind procedura ANB, conform legislatiei, de realizare a separarii
108.Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	**1058/27.04.2016**
Detaliile petitie	ANPC, dl. Cristian Ditescu, str. Horia Macelaru nr.26, bl.20/7, sc.C, ap.9, sector 1
Problema reclamata	*Calitatea apei potabile dupa inchiderea apei*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	AMRSP a initiat demersuri in vederea solutionarii litigiului prin solicitarea de informatii suplimentare. (Solicitare AMRSP catre ANB nr. 1077/28.04.2016 pentru verificari si punct de vedere. Raspuns ANB nr.1228/17.05.2016 ce contine rezultatele analizelor efectuate la bransament)

	Raspunsul AMRSP catre petent si spre stiinta ANPC va cuprinde informatii din scrisoarea ANB
109.Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	**1059/27.04.2016**
Detaliile petitie	ANPC, dna. Ioneta Alexe, str. Serg. Ilie David mariuscristian2008@gmail.com
Problema reclamata	*Calitatea apei potabile*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	AMRSP a initiat demersuri in vederea solutionarii litigiului prin solicitarea de informatii suplimentare. (Solicitare AMRSP catre ANB nr. 1080/28.04.2016 pentru verificari si punct de vedere. Raspunsul ANB nr.1237/18.05.2016 contine informatii privind rezultatul analizelor probelor de apa prelevate la bransamentul clientului). Raspunsul AMRSP catre petent si spre stiinta ANPC va cuprinde informatii din scrisoarea ANB.
110.Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	**1060/27.04.2016**
Detaliile petitie	ANPC, dl. Dorel Radulescu, str. Maria Rosetti nr.22, sector 2 dorelradulescu@yahoo.com
Problema reclamata	*Refecerea carosabilului necorespunzatoare dupa remedierea avariei*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare AMRSP catre ANB nr. 1083/28.04.2016 pentru verificari si punct de vedere Dupa analiza raspunsului ANB nr.1166/10.05.2016 prin care se precizeaza ca pavajul a fost remediat, AMRSP a trimis raspuns la petent si spre stiinta ANPC cu nr.1192/12.05.2016
111.Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	**1061/27.04.2016**
Detaliile petitie	ANPC, dl. Gheorghe Florea str. Lacul Orza nr.5, sector 5
Problema reclamata	*Calitatea apei potabile*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	AMRSP a initiat demersuri in vederea solutionarii litigiului prin solicitarea de informatii suplimentare. (Solicitare AMRSP catre ANB nr. 1084/28.04.2016 pentru verificari si punct de vedere.
112.Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	**1062/27.04.2016**
Detaliile petitie	ANPC, dna. Maria Iosipescu, str. Papiu Ilarian nr.4, bl. 43, ap.62, sector 3 maria.iosipescu@gmail.com
Problema reclamata	*Intreruperea apei potabile in mod repetat*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	AMRSP a initiat demersuri in vederea solutionarii litigiului prin solicitarea de informatii suplimentare. (Solicitare AMRSP catre ANB nr.1079/28.04.2016 pentru verificari si punct de vedere.)
113.Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	**1063/27.04.2016**
Detaliile petitie	ANPC, dna. Carmen Niculae, sos. Oltenitei nr.75, bl.11, ap.1, sector 4 marius_mariancarmen@yahoo.com
Problema reclamata	*Calitatea apei potabile*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	AMRSP a initiat demersuri in vederea solutionarii litigiului prin solicitarea de informatii suplimentare. (Solicitare AMRSP catre ANB nr. 1082/28.04.2016 pentru verificari si punct de vedere. Raspuns ANB nr.1127/17.05.2016 contine rezultatele analizelor de apa efectuate pe probe luate de la bransamentul clientului.) Raspunsul AMRSP catre petent si spre stiinta ANPC va cuprinde informatii din scrisoarea ANB
114.Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	**1064/27.04.2016**
Detaliile petitie	ANPC, dna. Emilia Matache, sos. Oltenitei nr.75, bl.11, sector 4 milly2006_28@yahoo.com
Problema reclamata	*Calitatea apei potabile*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	AMRSP a initiat demersuri in vederea solutionarii litigiului prin solicitarea de informatii suplimentare. (Solicitare AMRSP catre ANB nr. 1081/28.04.2016 pentru verificari si punct de vedere. Raspuns ANB nr.1225/17.05.2016 contine rezultatele analizelor de apa efectuate pe probe luate de la bransamentul clientului.) Raspunsul AMRSP catre petent si spre stiinta ANPC va cuprinde informatii din scrisoarea ANB
115.Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	**1065/27.04.2016**
Detaliile petitie	ANPC, dna. Camelia Constantinescu, bd. Timisoara nr.69A, bl.C13B, ap.12, sector 6
Problema reclamata	*Calitatea apei potabile*

Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	AMRSP a initiat demersuri in vederea solutionarii litigiului prin solicitarea de informatii suplimentare. (Solicitare AMRSP catre ANB nr. 1087/28.04.2016 pentru verificari si punct de vedere. Raspuns ANB nr.1236/18.05.2016 contine rezultatele analizelor probelor de apa si consideratii privind continutul Cl din apa.) Raspunsul AMRSP catre petent si spre stiinta ANPC va contine informatii din raspunsul ANB.
116.Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	**1066/27.04.2016**
Detaliile petitie	ANPC, dna. Marinescu Gabriela, Sos. Stefan cel Mare nr.2, bl.13, sc.B, ap.50, sector 1 m1magda@yahoo.com
Problema reclamata	*Probleme contractuale privind titularul contractului*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	AMRSP a initiat demersuri in vederea solutionarii litigiului prin solicitarea de informatii suplimentare. (Solicitare catre ANB nr.1190/12.05.2016 pentru analiza si punct de vedere pentru solutionare.)
117.Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	**1067/27.04.2016**
Detaliile petitie	ANPC, dl. Dinu Cristian, str. Mitropolit Dosoftei nr.81, sector 5 dinucrisvio@yahoo.com
Problema reclamata	*ANB solicita multe documente pentru separare consum la nivel de proprietate*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Raspunsul AMRSP catre petent si spre stiinta ANPC nr.1089/28.04.2016 in care se mentioneaza informatii privind procedura ANB, conform legislatiei, de realizare a separarii
118.Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	**1068/27.04.2016**
Detaliile petitie	ANPC, dna. Jaloba Ludmila, Drumul Taberei nr.21, bl. IS 14, sc.A, et.7, ap.25, sector 6
Problema reclamata	*Calitatea apei potabile*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	AMRSP a initiat demersuri in vederea solutionarii litigiului prin solicitarea de informatii suplimentare. (Solicitare AMRSP catre ANB nr.1114/04.05.2016 pentru verificari si punct de vedere.)
119.Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	**1069/27.04.2016**
Detaliile petitie	ANPC, dna Ancuta Grecu, Targoviste
Problema reclamata	*Problema privind confortul calatorilor in vagoanele CFR*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Scrisoarea catre ANPC nr.1088/28.04.2016 transmisa inapoi intrucat nu este de competenta de solutionare AMRSP
120.Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	**1070/27.04.2016**
Detaliile petitie	ANPC, dl. Anin Constantin, str. ing. Dumitru Zosina nr.36, sector 1
Problema reclamata	*Probleme privind facturile emise*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	AMRSP a initiat demersuri in vederea solutionarii litigiului prin solicitarea de informatii suplimentare. (Solicitare catre ANB nr. 1188/12.05.2016 pentru verificarea facturilor si punct de vedere pentru solutionare.)
121.Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	**1076/28.04.2016**
Detaliile petitie	PMB-DUP, dna. Maria Buca, str. Doamna Ghica nr.155, sector 2
Problema reclamata	*Solicita evolutia tarifelor de apa pentru perioada 2000-2016*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Raspuns catre PMB-DATJ si spre stiinta PMB-DUP nr.1194/12.05.2016 ce contine o situatie a evolutiei tarifului de apa in perioada 2000-2016

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

Problema reclamata	**Numar petitii inregistrate la AMRSP**
Probleme si reclamatii privind facturarea (consumuri, servicii)	17
Informatii si solicitari legate de separari consumuri la nivel de proprietate	14
Sistarea serviciului de alimentare cu apa, datorii, esalonari	18
Presiune scazuta	5
Consumuri facturate, diferente fata de contoarele din apartamente	6
Intrebari si nemultumiri privind tarifele (apa meteorica, procent de apa deversata)	11
Calitatea apei potabile	13
Reclamatii privind realizarea de bransamente si racorduri	5
Intreruperi apa	2
Reclamatii privind contoarele de bransament	6
Infundare canalizare, inundari	5

Probleme aparute in cadrul contractului de furnizare apa si canal	7
Probleme patrimoniale (statut juridic instalatii)	10
Solicitari informatii referitoare legate de Contractului de Concesiune, tarife	2

Aceste litigii au fost expertizate prin studierea documentelor primite de la petent, prin verificarile efectuate de reprezentantul AMRSP la locatia semnalata, prin solicitarea de informatii suplimentare. Raspunsurile si punctele de vedere ale AMRSP au avut la baza, acolo unde a fost cazul, informatiile si observatiile primite de la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. - furnizorul serviciului de alimentare cu apa potabila si de canalizare.

Fata de perioada similara din raportul anterior cand s-au inregistrat **70** litigii, in perioada 31.05.2015 - 31.05.2016 numarului de litigii inregistrate la AMRSP a crescut ajungand la **121**. Au aparut mai multe solicitari de separare la nivel de apartament, mai multe inchideri de apa cauzate de acumularea datoriilor si mai multe reclamatii privind consumul facturat (dupa inlocuirea contorului, pentru clientii care si-au realizat bransament si racord fara avize) si a facturarii contravalorii apei meteorice.

Au fost inregistrate un numar mai mic de reclamatii ale petentilor referitoare la lipsa presiunii, la inchiderile de apa, avarii pe reteua publica.

Cauzele celor **13** reclamatii privind calitatea apei potabile la nivelul proprietatii, au fost identificate in urma investigatiilor ca fiind starea precara a instalatiilor interioare ale imobilelor in care locuiesc petentii sau avarii de scurta durata pe retelele publice din apropierea imobilelor acestora.

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 in Comitetul de Coordonare al Programului Bucur, constituit prin **Dispozitia Primarului General al Municipiului Bucuresti nr. 463/26.04.2010**:

- Participarea la elaborarea listei anuale de lucrari propuse pentru Programul Bucur, initiat prin Actul Aditional nr. 6/ 2009 la Contractul de Concesiune

(B) 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 S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., precum si la o serie de actiuni privind punerea in aplicare a Actului Aditional nr. 10 la Contractul de Concesiune, ce a fost aprobat prin HCGMB nr.245/26.09.2013, respectiv:

1. Preluarea in operare si reabilitarea de catre SC Apa Nova Bucuresti SA a unui numar de 5 Statii de Hidrofor si a retelelor aferente, ce servesc la asigurarea presiunii apei reci la anumiti consumatori aflati la etajele superioare ale imobilelor, exploatate in prezent de RADET; Pentru punerea in conformitate a clauzei 4 din actul Aditional nr.10/2013 la Contractul de Concesiune, AMRSP a efectuat o intalnire la RADET (directia Financiar) referitor la cele 5 Statii de Hidrofor care fac obiectul predarii catre SC Apa Nova Bucuresti SA. S-au obtinut informatii referitor la documentele de patrimoniu si cele contabile existente la RADET privind "**SH Victoriei 83-85", "SH Pantelimon bl.D1-D2", "SH Lujerului PT 5 Placare", "SH Floarea Rosie 4 PT 2 Indesirii", "SH Valea Lunga 10 PT 2 Placare"** (asa cum sunt mentionate in Anexa 7 a Actului Aditional nr.10/2013).

AMRSP a obtinut informatii cu privire la stadiul proiectelor de reabilitare a celor 5 Statii de Hidrofor, care sunt prezentate in continuare.

<u>Stadiul realizarii reabilitarilor celor 5 SH</u>

Din informatiile obtinute de la SC Apa Nova Bucuresti SA, pentru "SH Lujerului PT2 Indesiri" si "Valea Lunga PT2 Placare" se vor utiliza spatiile existente RADET, in vederea reabilitarii SH-ului.

Pentru "SH Calea Victoriei 83-85", "SH Pantelimon 324 bloc D1-D2" si "SH Valea Lunga 10 PT 5 Placare", statiile de hidrofor vor fi amplasate pe domeniul public fara utilizarea spatiilor existente RADET.

Etapele parcurse pana la 15 februarie 2016 privind reabilitarea celor 5 Statii de Hidrofor sunt urmatoarele:

a) pentru "**SH Calea Victoriei 83-85", "SH Pantelimon 324, bloc D1-D2" , "SH Floare Rosie PT2 Indesiri", "SH Valea Lunga PT2 Placare":**

-	studiul de fezabilitate avizat in CTE - ANB in iunie 2015
-	studiul de fezabilitate avizat in CTE - PMB in august 2015
-	proiect tehnic avizat in CTE - ANB in august 2015
-	au fost obtinute Certificatele de Urbanism in noiembrie 2015

-	avizele solicitate prin Certificatele de Urbanism au fost depuse si sunt in curs de obtinere
-	proiectele au fost transmise la COC - ANB pentru contractare specificatiile tehnice si lista echipamentelor necesare pentru achizitionare
-	in ianuarie 2016 au fost de intocmite catre SC Apa Nova Bucuresti SA listele cu cantitati de lucrari necesare pentru contractarea in totalitate a investitiilor

b) pentru "**SH Lujerului PT5A Placare"**

-	studiul de fezabilitate avizat in CTE - ANB in iunie 2015
-	proiect tehnic avizat in CTE - ANB in august 2015
-	studiul de fezabilitate avizat in CTE - PMB in august 2015
-	pentru obtinerea Certificatului de Urbanism sunt necesare actele de proprietate pentru cladirea care adaposteste statia de hidrofor. SC Apa Nova Bucuresti SA va transmite catre PMB-DUP o scrisoare prin care va solicita sprijin in acest sens

SC Apa Nova Bucuresti SA preconizeaza ca pe masura ce se vor obtine toate avizele, se va putea depune documentatia in vederea obtinerii Autorizatiilor de Construire pentru primele Statii de Hidrofor incepand cu luna aprilie 2016**.**

Din estimarile SC Apa Nova Bucuresti SA valoarea estimata a tuturor lucrarilor ce vor fi executate de catre Concesionar pentru reabilitarea celor 5 Statii de Hidrofor este de ~ 2.600.000 lei.

2. Transferul din administrarea S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in administrarea ALPAB a canalului situat intre nodul hidrotehnic Dragomiresti si Lacul Chitila (Canalul Deschis Dragomiresti – Chitila). In cadrul perioadei 31.05.2015 - 31.05.2016 AMRSP a participat la intalnire cu reprezentantii AMRSP, SC Apa Nova Bucuresti SA si ALPAB in vederea punerii in aplicare a prevederilor clauzei 14 - Canalul Deschis din Actul Aditional nr.10/2013 la Contractul de Concesiune.

In martie 2016, dupa efectuarea vizitei in teren pentru inventarierea tuturor obiectivelor care intra in componenta Canalului Deschis cele doua parti respectiv SC Spa Nova Bucuresti SA si ALPAB au intocmit procesul verbal privind predarea canalului Deschis si a documentelor aferente bunurilor care compun canalul situat intre Nodul hidrotehnic Dragomiresti si lacul Straulesti.

La aceasta actiune, respectand prevederile art.14.5 din Actul Aditional nr.10/2013 la Contractul de Concesiune, au participat reprezentanti ai AMRSP.

3. In vederea punerii in aplicare a prevederilor Clauzei 7 referitoare la *Instalatiile de evacuare ape meteorice din pasajele subterane* din Actul Aditional nr. 10 la 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 si urmare discutiilor purtate in cadrul intalnirii din data de 20.01.2016, AMRSP a transmis cu scrisoarea nr.207/25.01.2016 (inregistrata la Administratia Strazilor cu nr.1910/25.01.2016), corespondenta purtata cu Administratia Strazilor, precum si copii ale documentelor emise de catre Primarul General al Municipiului Bucuresti si de catre Consiliul General al Municipiului Bucuresti, dupa cum urmeaza:

- adresa AMRSP nr. 793/20.06.2013, inregistrata la Administratia Strazilor cu nr. 9515/20.06.2013,
- Hotararea nr. 245/26.09.2013 a Consiliului General al Municipiului Bucuresti pentru aprobarea Actului Aditional nr. 10 la Contractul de Concesiune nr.1239/29.03.2000 incheiat intre Municipiul Bucuresti, in calitate de Concedent, si S.C. Apa Nova Bucuresti S.A,
- Articolul 3 din Protocolul nr. 5471/03.12.2013 pentru aplicarea Clauzei 3.2 din Actul Aditional nr. 10 la Contractul de Concesiune, prin care au fost stabilite prioritatile si etapizarea realizarii de catre Concesionar a investitiilor aferente obligatiilor suplimentare asumate prin Actul Aditional nr. 10,
- adresa AMRSP nr. 515/26.03.2014, inregistrata la Administratia Strazilor cu nr. 5908/26.03.2014,

Hotararea Consiliului General al Municipiului Bucuresti nr. 254/04.09.2014 privind abrogarea Hotararii CGMB nr. 113/30.05.2014 si aprobare indicatorilor tehnico-economici pentru obiectivul de investitii "Lucrari pentru conformarea cu cerintele de protectia mediului prin reabilitarea/modernizarea instalatiilor de evacuare ape uzate pluviale din pasaje subterane",

- Articolul 2 din Protocolul nr. 4271/27.10.2014 privind indeplinirea de catre Concesionar a obligatiilor prevazute in Actul Aditional nr. 10 la Contractul de Concesiune,
- Dispozitia nr. 1257/14.08.2015 emisa de Primarul General al municipiului Bucuresti, privind constituirea Comisiei pentru preluarea Instalatiilor de evacuare ape meteorice din pasaje subterane exploatate de Administratia Strazilor si predarea acestora in concesiune catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A,

AMRSP

- Articolul 4 din Protocolul nr. 3576/01.09.2015 privind implementarea Actului Aditional nr. 10 la Contractul de Concesiune, semnat intre Primarul General al Municipiului Bucuresti (in numele Municipiului Bucuresti) si Directorul General al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A,
- Scrisoarea AMRSP nr. 1695/09.10.2015, transmisa la Administratia Strazilor

(C) ca Autoritate Tehnica de Reglementare a Concesiunii:
Participarea, pe parcursul anului 2015, a Autoritatii de Reglementare Tehnica - AMRSP impreuna cu Comisia de Experti si S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., la intalnirile de informare in legatura cu evolutia Contractului de Concesiune, precum si la reglementarea unor aspecte aparute pe parcursul derularii Concesiunii.

(D) Relatia cu Liga Asociaţiilor de Proprietari - Habitat
In calitate de Autoritate de Reglementare Tehnica reprezentanţii AMRSP au participat, in perioada 31.05.2015 - 31.05.2016, la intalnirile Ligii Asociatiilor de Proprietari - Habitat la care au fost invitati reprezentanti ai furnizorilor de servicii publice din Bucuresti - S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., 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.

(E) 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

(F) In calitate de Autoritate de reglementare AMRSP a monitorizat investitiile obligatorii S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. 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***),** astfel:

(1) Programul "Bucur" - Extinderi de retele de alimentare cu apa si de canalizare
In vederea adaptarii programului de extindere a retelelor de alimentare cu apa si de canalizare realizat de Concesionar la necesitatile de dezvoltare urbanistica a Concedentului, CGMB a aprobat prin HCGMB nr. 358/2009 Actul Aditional nr. 6/2009 la Contractul de Concesiune, in care s-a convenit inlocuirea Nivelului de Serviciu A4 "*Acoperire – Proportie din strazile existente in Zona de Servicii conectate la serviciul de apa potabila*" si Nivelul de Serviciu B2 "*Acoperire – Proportia strazilor existente in Zona de Servicii conectate la serviciul de canalizare*", cu un program de investitii in valoare de **200.000.000 lei** finantat de concesionar si destinat extinderii retelelor publice de alimentare cu apa si de canalizare, ce se deruleaza pe o perioada de sase ani incepand cu anul calendaristic urmator certificarii Conformitatii Initiale – "Programul Bucur" (08.09.2011).

Ca si in anii anteriori, in anul 2015, 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.

Situatia financiara - "Program Bucur" - extinderi retele de alimentare cu apa si de canalizare – 31.12.2015 –

Anul	Alocare financiara conform CC (lei)	Valoare extinderi apa (lei)	Valoarea extinderi canal (lei)	Valoare total extinderi (lei) decembrie 2015
Anul 1 (2011-2012)	33.333.333	15.793.751	47.582.370	63.376.121
Anul 2 (2012-2013)	33.333.333	4.525.912	18.577.577	23.103.489
Anul 3 (2013-2014)	33.333.333	5.094.346	3.440.515	8.534.861
Anul 4 (2014-2015)	33.333.333	7.284.100	15.826.670	23.110.770
Total	**133.333.332**	**32.698.109**	**85.427.132**	**118.125.241**

AMRSP

(2) 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 a Programului Bucur.

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	**23.473**

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 pe retele deja existente.

AMRSP

Capitolul 5. COMISIA DE EXPERTI

Conform prevederilor art. 49.5 din Contractul de Concesiune, Autoritatea de Reglementare Tehnica incheie contractele cu membrii Comisiei de Experti. 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.

Comisia de Experti face vizite periodic la Bucuresti in legatura cu Contractul de Concesiune si ori de cate ori este nevoie, in scopul de a monitoriza cu atentie evolutiile in contextul mai larg al Contractului de Concesiune si al progresului si provocarilor legate de multitudinea de activitati pe care Concesionarul le desfasoara.

In perioada *31.05.2015 – 31.05.2016*, s-au fost inregistrate o serie de actiuni comune cu membrii Comisiei de Experti, care s-au desfasurat in septembrie si noiembrie si care au avut ca principal subiect analiza cheltuielilor de operare a SEAU Glina Faza I si revizuirea tarifului de apa si de canalizare.

In anul 2011 prin Actul Aditional nr.9 la Contractul de Concesiune, aprobat prin HCGMB nr. 123/30.06.2011 a fost aprobata, dupa finalizarea Lucrarilor executate in cadrul Contractului de Proiectare si Constructie de contractorul Aktor Athena, preluarea in operare de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a Statiei de Epurare a Apelor Uzate - SEAU Glina.

In perioada de inceput a operarii SEAU Glina (a doua jumatate a anului 2011), S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a constatat ca statia avea multe deficiente cu privire la SPM (Sanatate, Protectie si Mediu), eficienta operarii, gestionarea debitelor si incarcarilor de poluanti. In consecinta, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a considerat ca, pentru o operare in conditii optime, este necesar sa efectueze lucrari suplimentare la statie.

Deoarece tariful la apa si canalizare aplicabil la momentul predarii statiei NU acoperea costurile de operare ale SEAU Glina, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., respectand prevederile clauzelor din Contractul de Concesiune, a inaintat catre Comisia de Experti o Solicitare de Ajustare Extraordinara a Tarifului (EXTA), care prevedea:
i) cheltuieli suplimentare necesare pentru operarea statiei conform bunelor practici industriale, si
ii) cheltuieli de operare relevante pentru operatiunile in desfasurare.

Comisia de Experti a verificat apoi actiunile si ipotezele care au stat la baza acestei solicitari de EXTA, si dupa mai multe solicitari de informatii suplimentare a emis un raport prin care a fost de acord ca cererea de EXTA sa fie aprobata in mod preliminar dar cu conditia efectuarii unei alte revizuiri a acesteia. Aceasta noua revizuire urma sa aiba loc in 2013, dupa un an complet de operare a SEAU Glina („Perioada de Monitorizare"), dupa verificarea costurilor efective ale S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. rezultate in urma operarii SEAU Glina cu cele preconizate in 2011 si utilizate pentru calculul EXTA.
EXTA aprobata de catre Comisia de Experti in 2011 a fost:
- **+ 1231 ROL**/mc (+ 0,1231 RON/mc) la tariful in vigoare la data de 24 noiembrie 2011, aplicabil pana la data de 31 decembrie 2015
- **+ 9989 ROL**/mc (+ 0,9989 RON/mc) la tariful in vigoare la data de 24 noiembrie 2011, aplicabil pana la data de 16 noiembrie 2025.

In Perioada de Monitorizare (noiembrie 2013 – octombrie 2014) au fost trimise catre Comisia de Experti rapoarte trimestriale despre functionarea SEAU Glina. Astfel, s-a obtinut o imagine de ansamblu a cantitatilor de apa uzata si a incarcarilor de poluanti, precum si a calitatii efluentului, sau a cantitatilor de poluanti indepartate. A reiesit ca debitele si incarcarile de poluanti erau mai mici decat valorile luate in calcul pentru EXTA. Aceste rapoarte nu contineau date economice.

In mai 2015, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a prezentat Comisiei de Experti un raport (datat 30/04/2015) cu o descriere pe larg a lucrarilor de remediere si a lucrarilor suplimentare executate in perioada 2011 – 2014. De asemenea au fost prezentate informatii privind cheltuielile pentru punerea

AMRSP

in functiune a statiei (CAPEX) si cheltuielile de operare (OPEX), inainte de perioada de monitorizare, si cu OPEX din perioada de monitorizare.

Pe 14 si 15 mai 2015, membrii Comisiei de Experti s-au reunit la Bucuresti si au analizat documentele prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. si AMRSP. Ulterior, in data de 26 mai 2015 Comisia de Experti a prezentat un raport privind concluziile reuniunii din 14-15 mai. In acest raport, Comisia de Experti a concluzionat, printre altele, ca mai sunt necesare clarificari legate de cheltuielile de operare si a facut un rezumat al informatiilor suplimentare de care este nevoie, pentru a putea decide.

Ca raspuns la intrebarile de mai sus, pe 10 august 2015 S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a trimis o serie de documente catre Comisiei de Experti, urmate de un schimb de intrebari si clarificari care insa nu au fost suficient de relevante pentru acestia, drept pentru care s-a decis astfel ca membri Comisiei de Experti sa aibe o intalnire ulterioara cu reprezentantii S.C. Apa Nova Bucuresti S.A..

Pe 24 si 25 septembrie 2015, membrii Comisiei de Experti s-au reunit din nou la Bucuresti si au discutat cu S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. aspectele care nu au fost relevante in schimbul anterior de informatii. Comentariile acestora au fost sintetizate si au facut parte din compararea cheltuielilor OPEX (costuri estimate, asa cum au fost prinse in EXTA si costurile obtinute in perioada de monitorizare).

In data de 9 noiembrie 2015, Comisia de Experti a primit raspunsuri de la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., sub forma de fise analitice pe fiecare element, iar pe 19 noiembrie a primit un memoriu intitulat „Managementul Namolului".

Pe baza informatiilor obtinute pana la acea data, Comisia de Experti a putut sa comunice o concluzie preliminara cu privire la multi dintre factorii componenti care determina revizuirea EXTA, in special problema namolului – tratarea si depozitarea acestuia, si alti factorii conecsi, printre care si consumul de substante chimice. Comisia de Experti a considerat ca informatiile primite nu sunt in totalitate relevante pentru a intocmi o concluzie, drept pentru care s-a solicitat o noua intalnire cu S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. si AMRSP.

Intalnirea a avut loc in perioada 26-27 noiembrie 2015. Pe 26 noiembrie, cu exceptia costurilor privind managementul namolului, toate intrebarile ramase cu privire la costuri au fost clarificate iar Comisia de Experti a fost satisfacuta de raspunsurile detaliate primite.

Pe 27 noiembrie, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a prezentat la masa discutiilor un dosar alcatuit din date si informatii generale despre istoricul contractual si financiar referitor la managementul namolului la SEAU Glina, incepand cu iulie 2011.

Deoarece timpul scurs de la aprobarea EXTA din 2011 este considerabil (4 ani pana la momentul discutiei si o perioada ramasa a Contractului de Concesiune de 10 ani), Comisia de Experti a specificat ca, pe baza celor mai recente documente primite, este posibil elaborarea unor concluzii si intocmirea unui raport cu recomandari de revizuire a EXTA.

In baza verificarilor documentelor si informatiilor oferite, Comisia de Experti a prezentat, in decembrie 2015, un Raport care cuprinde recomandarile acestora privind implicatiile asupra tarifului. In cadrul Raportului au fost facute observatii defalcate asupra urmatoarelor categorii de cheltuieli ce au constituit cheltuielile de operare, dupa cum urmeaza:

1. Cheltuielile cu personalul - se pastreaza valorile propuse;
2. Cheltuielile cu intretinerea (activitati zilnice programate aferente echipamentelor si lucrarilor ingineresti) - se reduc valorile initiale;
3. Cheltuieli pentru mentenanta si inlocuirea echipamentelor - se cresc valorile propuse initial;
4. Cheltuieli pentru analiza si prelevarea de esantioane pentru laborator - o crestere foarte mica pentru laboratorul propriu si pentru cele externe;
5. Cheltuieli administrative (ce au fost generate de introducerea in concesiune a SEAU Glina si Caseta, curatenia locala, securitate si paza) - se cresc valorile initiale;
6. Cheltuieli cu electricitatea - se vor scade valorile datorita unui tranzit mai mic al apei;
7. Cheltuielile cu substante chimice ($FeCl_3$, polimeri) - se cresc valorile initiale;
8. Cheltuieli pentru eliminarea deseurilor - se reduc valorile initiale;
9. Cheltuieli cu deshidratarea si eliminarea namolului - se vor reduce cheltuielile initiale;

AMRSP

10. Cheltuieli in relatia cu ANAR - nu vor fi reduceri de la valorile initiale datorita prevederilor si reglementarilor UE care trebuiesc aplicate (ar fi trebuit aplicate reduceri ale taxelor pentru apa tratata);
11. Cheltuieli neprevazute - nu se vor mai regasi in structura tarifului.

In urma analizei tuturor acestor cheltuieli, Comisia de Experti a considerat ca se impune aplicarea unei ajustari negativa a tarifului - EXTA negativa, intrucat exista diferente semnificative intre valorile prevazute in anul 2011 si cele realizate dupa primul an de exploatare.

Tinand seama de recomandarile Comisiei de Experti, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a intocmit, in conformitate cu prevederile din caietul de Sarcini, Partea a IV - Tariful din Contractului de Concesiune, un Raport prin care propune o ajustare extraordinara negativa a tarifului combinat apa si canal cu valoarea de -2906 ROL/mc respectiv -0,2906 RON/mc (din cresterea de tarif aprobata in 2011 de 0,9989 RON/mc).

AMRSP