

Sectiunea II

Raportul de monitorizare si evaluare a Serviciului Public de Alimentare cu Apa si de Canalizare (31.05.2016 – 31.05.2017)

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 31.05.2016 – 31.05.2017.

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. 21
	4.I Monitorizarea Nivelelor de Servicii in vederea respectarii standardelor de calitate a serviciului la consumatori	Pag. 21
	A1 - Calitatea apei potabile	Pag. 21
	A2 - Presiunea la bransament	Pag. 35
	A3 - Continuitatea serviciului	Pag. 41
	A4 - Acoperire apa potabila - Programul BUCUR	Pag. 47
	A5 - Timpul dintre notificarea exploziei/scurgerii si reparatie	Pag. 55
	A6 - Alimentare alternativa cu apa potabila	Pag. 66
	A7 - Randamentul sistemului de alimentare cu apa potabila	Pag. 71
	A8 - Facturi emise pe baza citirii contoarelor individuale sau comune mai multor clienti, ca procent din totalul facturilor	Pag. 84
	B1 - Calitatea apei efluentului	Pag. 91
	B2 - Acoperire canalizare - Programul BUCUR	Pag. 115
	B3 - Timpul intre notificarea infundarii unei guri de scurgere si golirea acesteia	Pag. 123
	B4.1 - Timpul dintre notificarea unei prabusiri de canal colector si inlocuirea conductei	Pag. 131
	B4.2 - Timpul dintre notificarea unei infundari de canal si curatarea infundarii	Pag. 139
	B4.3 - Eliminarea apelor reziduale in urma unei prabusiri/infundari de canal colector	Pag. 146
	B5 - Eliminarea inundarii cu apa reziduala din gospodarie si curatare	Pag. 152
	B6 - Caseta	Pag. 159
	C1 - Bransamente contorizare ca procentaj din bransamente individuale sau comune mai multor clienti, existente la Data Licitatiei	Pag. 166
	C2 - Timpul de realizare de noi bransamente la conductele de apa potabila si / racorduri la canalizare	Pag. 174
	C3 - Timp pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea	Pag. 184
	C4 - Timp pentru tratarea reclamatilor scrise	Pag. 189
	C5-Timp pentru a raspunde la contactele telefonice	Pag. 195
	C6 - Timp pentru tratare solicitarilor de audiente	Pag. 202
	C7 - Timp pentru tratarea solicitarilor privind verificarea acuratetii contorizarii	Pag. 208
	D1 - Presiunea minima la bransament	Pag. 214
	D2 - Continuitatea alimentarii	Pag. 219
	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. 224
	4.III Asigurarea expertizei tehnice in sprijinul 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. 225
	4.IV Participarea la elaborarea unor documente, in conformitate cu art. 4 din Statutul aprobat prin HCGMB nr. 339/2009	Pag. 246
Capitolul 5.	COMISIA DE EXPERTI	Pag. 250

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 Municipiului Bucuresti*
- *intocmirea, actualizarea si gestionarea bancilor de date in domeniul serviciilor publice aferente*
- *alinieria 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 Canalizare din Municipiul Bucuresti, AMRSP coopereaza cu Concesionarul cu buna credinta si intr-o asemenea maniera incat sa faciliteze furnizarea Serviciilor in conformitate cu prevederile Contractului de Concesiune.

Institutia nu este imputernicita sa se implice in problemele de conducere, functionare, Lucrari Publice sau alte decizii ale Concesionarului in vederea prestarii Serviciilor sau in indeplinirea obligatiilor sale. Termenul "implicare" nu include inspectiile sau testele ce vor fi efectuate de catre Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice, in conformitate cu prevederile Contractului de Concesiune si impunerea unor alte penalitati sau proceduri legate de asemenea impuneri.

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

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

- sa primeasca si sa raspunda oricaror propuneri sau intrebari ale Concesionarului in legatura cu orice aspecte ale Concesiunii in termen de 30 (treizeci) de zile de la primirea acestora, in masura in care acest lucru este posibil
- sa faca tot ceea ce este necesar pentru a facilita furnizarea de Servicii, asigurandu-se in acelasi timp ca ramane in conformitate cu prevederile Contractului de Concesiune; si
- sa actioneze, in orice moment, in conformitate cu termenii Contractului de Concesiune

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

- a** sa monitorizeze cu maxima obiectivitate conformarea concesionarului la obligatiile contractuale privind Nivelele de 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 analiza si aprecierea impartiala a situatiilor, daca apelul clientului catre concesionar nu a condus la rezolvare acceptabile pentru parti
- d** sa notifice partilor contractante neindeplinirea obligatiilor privind realizarea NS in conformitate cu procedurile prevazute in contract, concedentul urmand sa decida aplicarea penalitatilor prevazute in contract

Principalele atributii ale AMRSP:

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

Extinderea activitatii ARBAC si infiintarea AMRSP (prin HCGMB nr. 339/2009) s-a facut cu respectarea art. 5.8 Cap. 2 Anexa C din 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-aseemenea, in art. 1 Cap. 1 Anexa C din Contractul de Concesiune se specifica ca “ARBAC functioneaza independent” fiind “o institutie autonoma, neguvernamentala, de utilitate publica, non-profit, cu personalitate juridica, aflata sub autoritatea unui Consiliu Executiv”.

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

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

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

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

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

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

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

- monitorizarea modului in care concesionarul se conformeaza obligatiilor contractuale privind Nivelele de Servicii (NS) din Contractul de Concesiune;
- asigurarea, in conditii de impartialitate, a independentei si integritatii, verificarii conformarii concesionarului cu NS;
- asigurarea expertizei tehnice in sprijinul rezolvarii disputelor dintre clienti si concesionar prin analiza impartiala a situatiilor, daca apelul clientului catre concesionar nu a condus la rezolvare acceptabile pentru parti;
- notificarea partilor contractante (CGMB si ANB) privind neindeplinirea obligatiilor de realizare a NS, in conformitate cu procedurile prevazute in Contractul de Concesiune, in vederea aplicarii penalitatilor prevazute in contract”

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

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

In baza unei anchete realizate de World Bank, ERM – **Contracting Out Utility Regulatory Functions. ARBAC Survey.2004**, Environmental Resources Management (ERM), departament apartinand Bancii

Mondiale, subliniaza managementul superior al ARBAC, in ceea ce priveste externalizarea unor activitati specifice reglementarii serviciului public de alimentare cu apa si de canalizare, ARBAC preluand, in principal, competente in colectarea datelor si monitorizarea gradului de atingere a NS.

In ceea ce priveste implicarea Comisiei de Experti in procesul de reglementare, rolul acesteia este semnificativ, in principal in procesul de *aprobare a modificarilor extraordinare de tarif*, pentru a caror procedura nu exista reglementari foarte precise in cadrul Contractului de Concesiune, tocmai datorita faptului ca aceste modificari sunt generate de evenimente care nu pot fi prevazute.

In studiul **Bancii Mondiale (World Bank, ERM – Contracting Out Utility Regulatory Functions. ARBAC Survey.2004)** se arata ca Institutia Independenta a Comisiei de Experti este formata dintr-un inginer in domeniul apei, un economist si un analist financiar, acceptati atat de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., cat si de catre Municipality. Pentru a asigura neutralitatea si echidistanta expertilor, s-a convenit ca acestia sa nu aiba nici nationalitatea concedentului (romana) si nici a concesionarului (franceza). Expertii sunt platiti din procentul de beneficii platit de 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 Transparency and Accountability in Central and Eastern European Water Concession.2006”**, Roggero M.-University of Amsterdam, Parteneriatul Public Privat incheiat intre Municipality 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 Municipality 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 serviciilor de apa si canalizare din Bucuresti dupa zece ani”** se mentioneaza:

“Mecanisme atente si inovatoare de reglementare, monitorizare si de solutionare a litigiilor au fost, de asemenea, introduse in contract (CC). Autoritatea de Reglementare Tehnica creata in cadrul Municipality a fost inovatoare si si-a facut treaba bine. Comisia de Experti a fost esentiala in pastrarea relatiei dintre Partile contractante care isi rezolvau dezacordurile inevitabile si problemele neasteptate”.

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

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

Responsabil de furnizarea acestui serviciu este 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	684	0
Orasenesti	86	0
Total	770	0

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

Statia de tratare Arcuda	
-	este cea mai veche statie de tratare a apei din sistem, peste 120 ani
-	capacitatea de productie de apa potabila: 650.000 m³/zi (~7,5 m³/sec)
-	in cursul anului 2016 volumul total de apa potabila produs de statia Arcuda a fost de 114,2 Mm³
Statia de tratare Rosu	
-	vechimea - peste 45 de ani
-	capacitate de productie de apa potabila de 520.000 m³/zi (~ 6 m³/sec)
-	in cursul anului 2016 volumul total de apa potabila produs de statia Rosu a fost de 42,1 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 2016 volumul total de apa potabila produs de statia Crivina a fost de 15,0 Mm³

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

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

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

Zona	Denumire Statie de pompare	Numar rezervoare	Capacitate totala m ³
Nord	Statie pompare Nord	3	125000
	Statie pompare Grivita	2	50000
Vest	Statie pompare Grozavesti	-	-
	Statie pompare Cotroceni	8	71500
	Statie pompare Preciziei	1	1500
	Statie pompare Dr.Taberei	2	30000
	Statia de pompare Uverturii	-	-
Sud	Statie pompare Sud	4	81000
Total		20	359000

Distributia apei potabile catre consumatori este asigurata, pe langa statiile de pompare, de:

- **40 statii de repompare**, din care **29** in functiune la sfarsitul anului 2016
- **222 statii de hidrofor**, din care **108** in functiune la sfarsitul anului 2016

Reducerea numarului de instalatii in functiune pentru ridicarea presiunii, fata de perioadele anterioare s-a datorat optimizarii sistemului ca urmare a punerii in conformitate a „retelelor telescopice” in perioada 2007-2010, dar si a reducerii consumului de apa potabila.

Reteaua de distributie a apei potabile este compusa din:

- aproximativ **2.504 km conducte principale** si **conducte de serviciu**
- aproximativ **131.909 bransamente** cu o lungime totala de **~989 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 suprafate de preluare a apelor meteorice de **~20.000 ha**.

La sfarsitul anului 2016, pentru sistemul de canalizare se evidentiaza urmatoarele cifre:

- lungimea totala a retelei de canalizare : **~2.376,6 km**, din care **~297 km** sunt **colectoare principale**
- **125.950 racorduri de canalizare** dotate cu **camine** (ce deservesc clientii) si care insumeaza o lungime de **~945 km**
- **67.140 camine de inspectie**
- **50.950 guri de scurgere ape pluviale**, dotate cu **racorduri** a caror lungime este de **~255 km**
- **69 statii de pompare ape uzate** din care **68** 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 variază 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 industrială

Apa industrială este asigurată din două surse, astfel:

- din raul Argeș, prin canalul Argeș – Rosu cu un debit maxim de **~780.000 m³/zi**, iar **cantitatea medie de apă livrată în anul 2016 a fost de 34.000 mc/zi**
- din raul Colentina – lacurile Pantelimon și Cernica cu un debit maxim de **~180.000 m³/zi**, iar **cantitatea medie de apă livrată în anul 2016 a fost de 11.900 mc/zi**

Sistemul de alimentare cu apă industrială din raul Colentina dispune de 2 stații de pompare, din care una în funcțiune la sfârșitul anului 2016, o rețea cu o lungime de **~62 km**, și un număr de **~57 bransamente active a căror lungime este de ~1,75 km**.

Capitolul 3. PREZENTAREA CONTRACTULUI DE CONCESIUNE

1. Concesiunea

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

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

Partile contractuale

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

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

Concedentul este Municipiul Bucuresti, unitate administrativ teritorială, persoană juridică de drept public, prin Consiliul General al Municipiului Bucuresti, ca autoritate deliberativă, reprezentat de Primarul General al Municipiului Bucuresti, în calitate 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 Bucuresti 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.

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

2. Obiectivele Concesiunii

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

- „Atingerea Nivelelor de Servicii specificate la cel mai scazut tarif cu putinta prin folosirea atat a Lucrarilor Publice private cat si a experientei in management, o eficienta sporita si modernizarea Sistemului astfel incat, inter alia, calitatea apei potabile si standardele apei uzate sa atinga standardele prevazute de Uniunea Europeana, apa sa fie la dispozitia Clientilor in mod continuu, iar serviciile sa se extinda la acele parti din Aria Serviciilor nedeservite inca.
- Garantarea faptului ca Concesionarul este in masura sa finanteze derularea activitatii sale, sa obtina venituri din investitia sa, pe masura riscului implicat de activitate, precum si a faptului ca dispune de resurse financiare proprii suficiente si, ca atare, este in masura sa obtina finantare suficienta pentru realizarea Nivelelor de Servicii specificate, presupunand exploatare eficiente si investitii de capital prudente
- Evitarea abuzului de pozitie dominanta prin aplicarea unor mecanisme de reglementare transparente
- Asigurarea respectarii standardelor aplicabile privind protectia mediului inconjurator, siguranta si sanatatea
- Asigurarea exploatare si intretinerii eficiente a Bunurilor Proprietate Publica
- Asigurarea furnizarii Serviciilor intr-un asemenea mod incat, pe cat este posibil in mod rezonabil, acestea sa fie conforme si sa se adapteze necesitatilor Clientilor”

3. Controlul Concesiunii

Controlul derularii Contractului de Concesiune este efectuat de:

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

4. Tariful

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

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

Respectarea acestor prevederi contractuale determina 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.

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

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

6. Nivelele de Servicii

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

Nivelele de Servicii vizeaza in principal :

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

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

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

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

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

A. APA POTABILA

Nr. Crt.	DENUMIRE NIVEL SERVICIU	Nivel Standard de Baza (NSB)	Nr. Decizie Autoritate Reglementare pt. aprobarea NSB	Nivel Standard Obiectiv (NSO)	Termen Limita de Conformitate (TLC)
1.	A1. Calitatea apei potabile - Aluminiu rezidual - Turbiditate - Coliformi Totali - Clor liber rezidual	50% 75% 0% 0%	11/2002 9/2003	- Standard romanesc - Standard european	2005 2010
2.	A2. Presiunea la bransament	92,94 %	8 /2002	98%	2005
3.	A3. Continuitatea serviciului	70%	31/ 2002	98%	2005
4.	A4. Acoperire apa *modificat prin Actul Aditonal 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 Aditonal nr.10/2013 in Randamentul sistemului de alimentare cu apa potabila	51%	12/2006	VB+7% VB+16% VB+21% VB+23 %	2010 2015 2020 2025
8.	A8. Facturi emise pe baza citirii contoarelor ca procent din totalul facturilor * modificat prin Actul Aditonal nr.6/2009 in Facturi emise pe baza citirii contoarelor de bransament individuale sau comune mai multor clienti ca procent din totalul facturilor	91,31%	11/2003	99%	2005

B. CANALIZARE

Nr. Crt.	DENUMIRE NIVEL SERVICIU		Nivel Standard de Baza (NSB)	Nr. Decizie Autoritate Reglementare pt. aprobarea NSB	Nivel Standard Obiectiv (NSO)	Termen Limita de Conformitate (TLC)
1.	B1. Calitatea efluentului * modificat prin Actul Adicional nr.10/2013 in Calitatea apei epurate		0%	8/2002	Standard Uniunea Europeana – „Epurare Completa”	- Epurare completa 5mc/s (biologic) - 2013 - Epurare completa 10mc/s 2015
2.	B2. Acoperire canal *modificat prin Actul Adicional 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 Adicional nr.6/2009		42,75 mc/s	11/2011	NSO1: 51,3 mc/s	2014

C. CLIENTI

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

D. APA INDUSTRIALA

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

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

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

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

Actul Adicional nr. 6/2009 la Contractul de Concesiune

Prin Dispozitia Primarului General al Municipiului Bucuresti nr. 476/02.04.2009 cu privire la constituirea Grupului de Lucru pentru analiza Contractului de Concesiune a Serviciilor Comunitare de Alimentare cu Apa si Canalizare dintre Municipiul Bucuresti si 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”) si „Acoperire - Proportia strazilor existente din Zona de Servicii conectată la sistemul de canalizare („NS B2”) cu „Programul Bucur”, după certificarea Conformității inițiale a NS A4 și NS B2.*
*Programul Bucur este un program de investiții în valoare de **200.000.000 Lei** (33.333.333 lei/an, sub rezerva oricărui alt acord între Părți), finanțat de Concesionarul ANB și destinat extinderilor rețelelor publice de alimentare cu apă și de canalizare, ce se va derula pe o perioadă de 6 ani începând cu anul calendaristic următor certificării Conformității inițiale a NS A4 și NS B2 realizate în conformitate cu prevederile Contractului de Concesiune*
- 2.** *finanțarea și realizarea de către S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a lucrărilor de înlocuire a bransamentelor de plumb, al căror cost total este estimat la suma de 10 milioane Euro (+maxim 10%)*
- 3.** *acordarea de 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 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 Adicional nr. 6 la Contractul de Concesiune a fost aprobat prin HCGMB nr. 358/03.11.2009.

Actul Adicional nr. 7/2011 la Contractul de Concesiune

Prin Dispozitia Primarului General al Municipiului Bucuresti nr. 1559/17.11.2010 cu privire la constituirea Grupului de Lucru pentru analiza Contractului de Concesiune a Serviciilor Comunitare de Alimentare cu Apa si Canalizare dintre Municipiul Bucuresti si 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 Adicional nr. 6/2009 pana la data de 14.06.2011*
3. *responsabilitatile Concesionarului privitoare la operarea si intretinerea Casetei*
4. *Nivelul de Serviciu B6 – "Caseta"(Standard de Baza, Standarde Obiective, Monitorizare, Excluderi Admisibile)*
5. *modificarii definitiilor "Casetei" si "Sistemului de canalizare" si completarii clauzei referitoare la Evenimentele Naturale de Forta Majora.*

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

Actul Adicional nr. 8/2011 la Contractul de Concesiune

Prin Dispozitia Primarului General al Municipiului Bucuresti nr. 1559/17.11.2010 cu privire la constituirea Grupului de Lucru pentru analiza Contractului de Concesiune a Serviciilor Comunitare de Alimentare cu Apa si Canalizare dintre Municipiul Bucuresti si 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 Adicional nr. 6/2009 la Contractul de Concesiune), dar in plus de acesta **lucrari suplimentare** in Sistemul de alimentare cu apa si de canalizare in valoare de **6700000 Euro** – reprezentand contravaloarea lucrarilor de extindere ale retelelor de alimentare cu apa si de canalizare cuprinse in obligatia Concesionarului pentru indeplinirea Conformitatii Initiale a Nivelelor de Servicii A4 – Acoperire apa si B2 – Acoperire canalizare.*
2. *demararea Programului Bucur – imediat dupa certificarea conformitatii initiale a Nivelelor de Servicii A4 – Acoperire apa si B2 – Acoperire canalizare.*

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

Actul Adicional nr. 9/2011 la Contractul de Concesiune

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

1. *incredintarea Concesionarului a dreptului si obligatiei exclusive de operare (exploatare si intretinere) a Statiei de Epurare a Apelor uzate Glina Faza I.*
Astfel, in Contractul de Concesiune va fi prevazuta o clauza noua, denumita "Operarea SEAU Glina Faza I", care va contine urmatoarele:
 - definitii
 - procedura de predare in Concesiune a Bunurilor SEAU Glina Faza I
 - Operarea si Intretinerea SEAU Glina Faza I
 - Modificarea/completarea prevederilor Contractului de Concesiune - Partea a III a a Caietului de Sarcini – Nivelele de Servicii referitoare la Nivelul de Serviciu B1 – calitatea apei efluentului.

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

Actul Adicional 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 Adicional nr. 10 la Contractul de Concesiune, proiect ce a fost aprobat prin HCGMB nr.245/26.09.2013. Actul Adicional 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 Adicional 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 Cisme Publice cu Jet de apa si a 34 de Hidranti de Incendiu de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A, aflate in administrarea CGMB;*
6. *Preluarea in operare a statiilor de preepurare a apelor uzate de catre 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;
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 SEAU Glina Faza II;
- perioada Initiala a Conformitatii se modifica si este stabilita la 12 luni;
20. Modificarea clauzei 1.3.1 din cuprinsul clauzei 1.3 „Autoritatea de Reglementare Tehnica si Comisia de Experti” a partii a IV-a Tariful a Caietului de Sarcini a Concesiunii;

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

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

Nivelul de Serviciu B6

22. Completarea Nivelelor de Servicii pentru Canalizare din caietul de Sarcini al Concesiunii cu primul Standard Obiectiv al Nivelului de Serviciu B6 – Capacitate de transport Caseta, la o valoare de 51,3 m³/sec a debitului mediu in locatia unde este instalat senzorul de nivel pe cele 3 semicasete in sectiunea Nodului Hidraulic Popesti, precum si a modalitatii de calcul a NS B6;

Prevederi privind Tariful

23. In functie de operarea SEAU Glina Faza I si de proiectul tehnic pentru realizarea lucrarilor SEAU Glina Faza II, Concesionarul va depune toate eforturile pentru limitarea cresterii Tarifului la punerea in functiune a proiectului. Concesionarul va beneficia de Ajustare a Tarifului pentru

costurile Obligatiilor Suplimentare solicitate de Concedent, prin Actul Aditional, si pentru scaderea volumelor de apa potabila vindute clientilor. Concesionarul se angajeaza ca pana la data de 31.03.2015 sa propuna o Schimbare a Structurii Tarifare.

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

AMRSP

Capitolul 4. ACTIVITATEA DESFASURATA de AMRSP IN PERIOADA 31.05.2016 – 31.05.2017

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	- <u>Evaluarea Initiala</u> trebuie efectuata pe o perioada de 2 luni incepand cu 28.07.2005 si pana la data de 27.09.2005 pentru prima Evaluare Initiala conform Standardului romanesc si a doua Evaluare Initiala conform Standardului European a fost incepand cu 28.07.2010 si pana la data de 27.09.2010. Conform Contractului de Concesiune (art.1.2 Anexa III – Caietul de Sarcini) datele pe baza carora se va face evaluarea conformitatii vor fi cele obtinute in timpul unei perioade de evaluare continue, avand durata de 2 luni (Perioada de Evaluare Initiala). O astfel de perioada se incheie cu 50 de zile inainte de Termenul Limita de Conformitate, sau de Data Anterioara de Conformitate. Pe baza datelor inregistrate, Concesionarul va trebui sa prezinte Autoritatii de Reglementare Tehnica cu cel putin 40 de zile inainte de TLC raportul de Evaluare Initiala. Autoritatea are la dispozitie 20 de zile pentru a emite o scrisoare de Certificare a Conformitatii sau de respingere a acesteia. - <u>Continuarea Conformitatii</u> se face, pe toata durata concesiunii, la intervale de 12 luni numai daca s-a realizat conformitatea initiala. Datele folosite pentru evaluarea continuarii conformitatii vor fi cele obtinute in perioada de 12 luni ce incepe in ziua urmatoare a ultimei zile a perioadei de evaluare. Predarea raportului de catre Concesionar si emiterea scrisorii de catre Autoritate se fac respectand aceleasi termene limita de la Evaluarea Initiala In conformitate cu clauza 18, din Actul Adicional nr.10 la Contractul de Concesiune, aprobat prin HCGMB 245/2013, „Partile convin ca atat Concesionarul cat si Autoritatea de Reglementare Tehnica sa aiba la dispozitie perioade identice, de catre 20 de zile, pentru realizarea rapoartelor si concluziilor solicitate, astfel: 18.1. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.2 Evaluarea Initiala a Conformitatii, „Concesionarul va prezenta Autoritatii de Reglementare Tehnica un „Raport Initial de Conformitate” cu cel putin 30 de zile inainte de Termenul Limita de Conformitate sau de Data Anterioara de Conformitate, adica in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare initiala.” 18.2. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.3 Evaluarea Continuarii Conformitatii, „La sfarsitul fiecarei perioade de evaluare, Concesionarul va prezenta un „Raport de Continuare a Conformitatii” Autoritatii de Reglementare Tehnica, in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare, iar Autoritatea de Reglementare Tehnica va stabili conformitatea sau ne-conformitatea in termen de 20 de zile de la prezentarea raportului”
Masurare	Esantionarea de rutina pentru parametrii monitorizati prin analiza apei potabile produse si livrate de 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”.
Monitorizare	Monitorizarea Nivelului de Serviciu A1- Calitatea apei potabile se face conform

	procedurii aprobate prin Contractul de Concesiune – Partea C din Anexa – Monitorizarea calitatii apei potabile din Partea a III-a Nivelele Serviciilor din Contractul de Concesiune. S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. recolteaza anual probe din 56 puncte de prelevare in Reteaua de Distributie stabilita in colaborare cu DSP-MB pe tot teritoriul Municipiului Bucuresti, astfel: <i>Sector 1 – 12 puncte de prelevare; Sector 2 – 10 puncte de prelevare; Sector 3 – 8 puncte de prelevare, Sector 4 – 9 puncte de prelevare; Sector 5 – 8 puncte de prelevare; Sector 6 – 9 puncte de prelevare</i> Dupa atingerea NSO la sfarsitul anului 5 de concesiune, se monitorizeaza mentinerea NSO, Contractul de Concesiune prevede monitorizarea cu o frecventa ridicata a celor 18 parametri prevazuti de Standardul romanesc, respectiv Legea nr. 458/2002 si anume: <i>Miros, Gust, Culoare, Turbiditate, pH, Conductivitate, Clor rezidual liber, Amoniu, Nitriti, Nitrati, Fier, Oxidabilitate, Durtate totala, Aluminiu, Bacterii coliforme, Escherichia coli, Enterococi, Clostridium Perfringens (inclusiv sporii)</i>
Excluderi Admisibile	Contractul de Concesiune prevede urmatoarele tipuri de Excluderi Admisibile: - Concesionarului nu i se va cere sa respecte Standardele stabilite pentru pesticide si trihalometani pana cand se va realiza Conformitatea Initiala conform standardelor UE, sau pana la Termenul Limita pentru satisfacerea Standardelor UE, oricare dintre ele va fi primul. - Concesionarul nu va fi raspunzator pentru contaminarea conductelor de alimentare cu apa care nu se afla sub controlul sau si care sunt proprietatea altora. Aceasta include si nerespectarea standardelor privind continutul de plumb. - Concesionarul nu va fi facut raspunzator pentru nerespectarea standardelor, in cazul in care se va putea demonstra de catre Concesionar, intr-un mod 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 aromatate, 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 procente indicate in tabele.
Nivel Standard Obiectiv (NSO)	- Respectarea concentratiilor admisibile sau valori referitoare la orice parametri conform Standardului Romanesc, la sfarsitul anului 5 al concesiunii, respectiv 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 <i>Aluminiu rezidual</i> (Valoarea maxima: 50 %; Media valorilor: 0%) <i>Turbiditate</i> (Valoarea maxima: 75%; Media valorilor: 75%)
-------------------------------------	--

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

(2) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu A1 (2005 –2016)

An	Conformitatea NS A1																																																																																																																																		
2005	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 32 / 21.10.2005 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu A1– Calitatea apei potabile. Conformitatea certificata: <table> <tr> <th rowspan="2">Nr. crt.</th><th rowspan="2">Parametrii analizati</th><th>Total teste efectuate</th><th>EA</th><th colspan="2">Nr. teste conforme</th><th rowspan="2">SO</th></tr> <tr> <th>Numeric</th><th>Numeric</th><th>Numeric</th><th>%</th></tr> <tr><td>1</td><td>E. coli</td><td>299</td><td>3</td><td>296</td><td>100 %</td><td>95,0 %</td></tr> <tr><td>2</td><td>Enterococi</td><td>299</td><td>3</td><td>296</td><td>100 %</td><td>95,0 %</td></tr> <tr><td>3</td><td>Bacterii coliforme</td><td>299</td><td>3</td><td>296</td><td>100 %</td><td>99,8 %</td></tr> <tr><td>4</td><td>Clor rezidual liber</td><td>299</td><td>3</td><td>296</td><td>100 %</td><td>95,0 %</td></tr> <tr><td>5</td><td>Aluminiu</td><td>299</td><td>3</td><td>296</td><td>100 %</td><td>95,0 %</td></tr> <tr><td>6</td><td>Amoniu</td><td>299</td><td>3</td><td>296</td><td>100 %</td><td>95,0 %</td></tr> <tr><td>7</td><td>Conductivitate</td><td>299</td><td>3</td><td>296</td><td>100%</td><td>95,0 %</td></tr> <tr><td>8</td><td>Culoare</td><td>299</td><td>3</td><td>296</td><td>100 %</td><td>95,0 %</td></tr> <tr><td>9</td><td>Duritate totala</td><td>299</td><td>3</td><td>296</td><td>100 %</td><td>95,0 %</td></tr> <tr><td>10</td><td>Fier</td><td>299</td><td>3</td><td>295</td><td>99,7 %</td><td>95,0 %</td></tr> <tr><td>11</td><td>Gust</td><td>299</td><td>3</td><td>296</td><td>100 %</td><td>95,0 %</td></tr> <tr><td>12</td><td>Miros</td><td>299</td><td>3</td><td>296</td><td>100 %</td><td>95,0 %</td></tr> <tr><td>13</td><td>Nitrati</td><td>299</td><td>3</td><td>296</td><td>100 %</td><td>95,0 %</td></tr> <tr><td>14</td><td>Nitriti</td><td>299</td><td>3</td><td>296</td><td>100 %</td><td>95,0 %</td></tr> <tr><td>15</td><td>Oxidabilitate</td><td>299</td><td>3</td><td>296</td><td>100 %</td><td>95,0 %</td></tr> <tr><td>16</td><td>pH</td><td>299</td><td>3</td><td>296</td><td>100 %</td><td>95,0 %</td></tr> <tr><td>17</td><td>Turbiditate</td><td>299</td><td>3</td><td>295</td><td>99,7 %</td><td>95,0 %</td></tr> </table>	Nr. crt.	Parametrii analizati	Total teste efectuate	EA	Nr. teste conforme		SO	Numeric	Numeric	Numeric	%	1	E. coli	299	3	296	100 %	95,0 %	2	Enterococi	299	3	296	100 %	95,0 %	3	Bacterii coliforme	299	3	296	100 %	99,8 %	4	Clor rezidual liber	299	3	296	100 %	95,0 %	5	Aluminiu	299	3	296	100 %	95,0 %	6	Amoniu	299	3	296	100 %	95,0 %	7	Conductivitate	299	3	296	100%	95,0 %	8	Culoare	299	3	296	100 %	95,0 %	9	Duritate totala	299	3	296	100 %	95,0 %	10	Fier	299	3	295	99,7 %	95,0 %	11	Gust	299	3	296	100 %	95,0 %	12	Miros	299	3	296	100 %	95,0 %	13	Nitrati	299	3	296	100 %	95,0 %	14	Nitriti	299	3	296	100 %	95,0 %	15	Oxidabilitate	299	3	296	100 %	95,0 %	16	pH	299	3	296	100 %	95,0 %	17	Turbiditate	299	3	295	99,7 %	95,0 %
Nr. crt.	Parametrii analizati			Total teste efectuate	EA	Nr. teste conforme			SO																																																																																																																										
		Numeric	Numeric	Numeric	%																																																																																																																														
1	E. coli	299	3	296	100 %	95,0 %																																																																																																																													
2	Enterococi	299	3	296	100 %	95,0 %																																																																																																																													
3	Bacterii coliforme	299	3	296	100 %	99,8 %																																																																																																																													
4	Clor rezidual liber	299	3	296	100 %	95,0 %																																																																																																																													
5	Aluminiu	299	3	296	100 %	95,0 %																																																																																																																													
6	Amoniu	299	3	296	100 %	95,0 %																																																																																																																													
7	Conductivitate	299	3	296	100%	95,0 %																																																																																																																													
8	Culoare	299	3	296	100 %	95,0 %																																																																																																																													
9	Duritate totala	299	3	296	100 %	95,0 %																																																																																																																													
10	Fier	299	3	295	99,7 %	95,0 %																																																																																																																													
11	Gust	299	3	296	100 %	95,0 %																																																																																																																													
12	Miros	299	3	296	100 %	95,0 %																																																																																																																													
13	Nitrati	299	3	296	100 %	95,0 %																																																																																																																													
14	Nitriti	299	3	296	100 %	95,0 %																																																																																																																													
15	Oxidabilitate	299	3	296	100 %	95,0 %																																																																																																																													
16	pH	299	3	296	100 %	95,0 %																																																																																																																													
17	Turbiditate	299	3	295	99,7 %	95,0 %																																																																																																																													
2006	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 21/26.10.2006 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A1 – Calitatea apei potabile. Conformitatea certificata: <table> <tr> <th rowspan="2">Nr. crt.</th><th rowspan="2">Parametrii analizati</th><th>Total teste efectuate</th><th>EA</th><th colspan="2">Nr. teste conforme</th><th rowspan="2">SO</th></tr> <tr> <th>Numeric</th><th>Numeric</th><th>Numeric</th><th>%</th></tr> <tr><td>1</td><td>E. coli</td><td>2211</td><td>0</td><td>2211</td><td>100 %</td><td>95,0 %</td></tr> <tr><td>2</td><td>Enterococi</td><td>2211</td><td>0</td><td>2211</td><td>100 %</td><td>95,0 %</td></tr> <tr><td>3</td><td>Bacterii coliforme</td><td>2211</td><td>0</td><td>2211</td><td>100 %</td><td>99,8 %</td></tr> <tr><td>4</td><td>Clor rezidual liber</td><td>2211</td><td>0</td><td>2210</td><td>99,95 %</td><td>95,0 %</td></tr> <tr><td>5</td><td>Aluminiu</td><td>2211</td><td>0</td><td>2210</td><td>99,95 %</td><td>95,0 %</td></tr> <tr><td>6</td><td>Amoniu</td><td>2211</td><td>0</td><td>2211</td><td>100 %</td><td>95,0 %</td></tr> <tr><td>7</td><td>Conductivitate</td><td>2211</td><td>0</td><td>2211</td><td>100 %</td><td>95,0 %</td></tr> <tr><td>8</td><td>Culoare</td><td>2211</td><td>0</td><td>2211</td><td>100 %</td><td>95,0 %</td></tr> <tr><td>9</td><td>Duritate totala</td><td>2211</td><td>0</td><td>2211</td><td>100 %</td><td>95,0 %</td></tr> <tr><td>10</td><td>Fier</td><td>2211</td><td>0</td><td>2196</td><td>99,32 %</td><td>95,0 %</td></tr> <tr><td>11</td><td>Gust</td><td>2211</td><td>0</td><td>2211</td><td>100 %</td><td>95,0 %</td></tr> <tr><td>12</td><td>Miros</td><td>2211</td><td>0</td><td>2211</td><td>100 %</td><td>95,0 %</td></tr> <tr><td>13</td><td>Nitrati</td><td>2211</td><td>0</td><td>2211</td><td>100 %</td><td>95,0 %</td></tr> <tr><td>14</td><td>Nitriti</td><td>2211</td><td>0</td><td>2211</td><td>100 %</td><td>95,0 %</td></tr> </table>	Nr. crt.	Parametrii analizati	Total teste efectuate	EA	Nr. teste conforme		SO	Numeric	Numeric	Numeric	%	1	E. coli	2211	0	2211	100 %	95,0 %	2	Enterococi	2211	0	2211	100 %	95,0 %	3	Bacterii coliforme	2211	0	2211	100 %	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 %	95,0 %	7	Conductivitate	2211	0	2211	100 %	95,0 %	8	Culoare	2211	0	2211	100 %	95,0 %	9	Duritate totala	2211	0	2211	100 %	95,0 %	10	Fier	2211	0	2196	99,32 %	95,0 %	11	Gust	2211	0	2211	100 %	95,0 %	12	Miros	2211	0	2211	100 %	95,0 %	13	Nitrati	2211	0	2211	100 %	95,0 %	14	Nitriti	2211	0	2211	100 %	95,0 %																					
Nr. crt.	Parametrii analizati			Total teste efectuate	EA	Nr. teste conforme			SO																																																																																																																										
		Numeric	Numeric	Numeric	%																																																																																																																														
1	E. coli	2211	0	2211	100 %	95,0 %																																																																																																																													
2	Enterococi	2211	0	2211	100 %	95,0 %																																																																																																																													
3	Bacterii coliforme	2211	0	2211	100 %	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 %	95,0 %																																																																																																																													
7	Conductivitate	2211	0	2211	100 %	95,0 %																																																																																																																													
8	Culoare	2211	0	2211	100 %	95,0 %																																																																																																																													
9	Duritate totala	2211	0	2211	100 %	95,0 %																																																																																																																													
10	Fier	2211	0	2196	99,32 %	95,0 %																																																																																																																													
11	Gust	2211	0	2211	100 %	95,0 %																																																																																																																													
12	Miros	2211	0	2211	100 %	95,0 %																																																																																																																													
13	Nitrati	2211	0	2211	100 %	95,0 %																																																																																																																													
14	Nitriti	2211	0	2211	100 %	95,0 %																																																																																																																													

		15	Oxidabilitate	2211	0	2211	100 %	95,0 %	
		16	pH	2211	0	2211	100 %	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 %	95,0 %		
	2	Enterococi	4048	0	4048	100 %	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 %	95,0 %		
	7	Conductivitate	4048	0	4048	100 %	95,0 %		
	8	Culoare	4048	0	4048	100 %	95,0 %		
	9	Duritate totala	4048	0	4048	100 %	95,0 %		
	10	Fier	4048	0	4006	98,96 %	95,0 %		
	11	Gust	4048	0	4048	100 %	95,0 %		
	12	Miros	4048	0	4048	100 %	95,0 %		
	13	Nitrati	4048	0	4048	100 %	95,0 %		
	14	Nitriti	4048	0	4048	100 %	95,0 %		
	15	Oxidabilitate	4048	0	4048	100 %	95,0 %		
	16	pH	4048	0	4048	100 %	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
2016	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 36 / 01.11.2016 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	6553	0	6553	100	99,8
	2	Enterococi	6553	0	6553	100	99,8
	3	Bacterii coliforme	6553	0	6548	99,92	95
	4	Clostridium perfringens (inclusiv sporii)	6553	0	6553	100	95
	5	Clor rezidual liber	6553	0	6473	98,78	95
	6	Aluminiu	6553	0	6553	100	95
	7	Amoniu	6553	0	6553	100	95
	8	Conductivitate	6553	0	6553	100	95
	9	Culoare	6553	0	6553	100	95
	10	Duritate totala	6553	0	6553	100	95
	11	Fier	6553	0	6550	99,95	95
	12	Gust	6553	0	6553	100	95
	13	Miros	6553	0	6553	100	95
	14	Nitrati	6553	0	6553	100	99
	15	Nitriti	6553	0	6553	100	99
	16	Oxidabilitate	6553	0	6553	100	95
	17	pH	6553	0	6553	100	95
	18	Turbiditate	6553	0	6551	99,97	95

(3) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu A1 (31.05.2016 – 31.05.2017)

Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu A1 in perioada 31.05.2016 – 31.05.2017 de catre AMRSP a constatat in:

- verificarea si evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii (nr. 16205297/12.10.2016) pentru perioada **28.09.2015**
- verificarea si evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual (nr.16117779/23.06.2016) pentru perioada **01.01.2015 ÷ 31.12.2015**

Pentru cele doua perioade (**28.09.2015-27.09.2016** si **01.01.2015 ÷ 31.12.2015**), 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 28.09.2015-27.09.2016

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 **6553** probe de apa potabila din punctele de prelevare din Reteaua de Distributie a Municipiului Bucuresti in perioada **28.09.2015-27.09.2016**, conform programului de supraveghere a calitatii apei potabile din reseaua 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 2016 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 2016.

De asemenea, datele raportate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cursul anului 2016 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 aceasta perioada, reprezentantii AMRSP au efectuat la *Laboratorul de Analiza Calitatii Apei* de la *Statia de Tratare Arcuda* verificari asupra indicatorilor monitorizati. In urma verificarilor efectuate si participarea la esantionarea unui numar de aproximativ 460 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)	28,0 – 300,0	max. 3650
pH	8,70	7,0 – 9,0
Subst. organice oxidabile (mg/l)	7,80	max. 210
Amoniac (mg/l)	0,790	max. 1,70
Alcalinitate (mmol/l)	4,60	max. 4,6
Solide in suspensie (mg/l)	270,0	max. 2500

Apa potabila:			
Denumire indicator/ U.M.	Limitele valorilor efective	Valori Lege	Procent de conformitate
Turbiditate (NTU)	0,70 – 4,00	5	100%
Clor rezidual liber (mg/l)	0,60 – 1,80	-	100%
Aluminiu rezidual (mg/l)	0,03 – 0,08	0,2	100%
Coliformi totali (nr. probabil/ 100 cmc)	0 - 0	0	100%

Statia de Tratare Rosu

In aceasta perioada, 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 480 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)	119,80 – 470,00	max. 4500
pH	7 – 9,4	7,0 – 9,5
Subst. organice oxidabile (mg/l)	19,80 – 177	max. 180
Amoniac (mg/l)	0,160 – 1,28	max. 1,3
Alcalinitate (mmol/l)	1,27	max. 1,3
Solide in suspensie (mg/l)	120 - 2930	max. 2950

Apa potabila:			
Denumire indicator/ U.M.	Limitele valorilor efective	Valori Lege	Procent de conformitate
Turbiditate (NTU)	0,70 – 4,00	5	100%
Clor rezidual liber (mg/l)	0,60 – 1,80	-	100%
Aluminiu rezidual (mg/l)	0,05 – 0,08	0,2	100%
Coliformi totali (nr. probabil/ 100 cmc)	0 - 0	0	100%

Reteaua de Distributie

In perioada de evaluare, reprezentantii AMRSP au verificat un numar de aproximativ 490 probe pentru indicatorii de potabilitate prevazuti de Legea nr. 458/ 2002 (forma consolidata). Valorile efective verificate au fost comparate cu limitele valorilor prevazute de Legea calitatii apei potabile nr. 458/ 2002 (forma consolidata 2015), conform tabelului urmatoar:

Apa potabila:				
Nr. crt.	Denumire indicator/ U.M.	Limitele valorilor efective	Valori conf. Lege	Procent de conformitate realizata
1	Miros (grade)	2	Acceptabila si nici o modificare	100%
2	Gust (grade)	2	Acceptabila si nici o modificare	100%
3	Culoare (grade)	2	Acceptabila si nici o modificare	100%
4	Turbiditate (NTU)	0,2 – 4,8	≤5	100%
5	pH	7,0– 9,2	6,5 – 9,5	100%
6	Conductivitate (μS/cm)	430 - 480	≤2500	100%
7	Clor rezidual liber (mg/l)	0,02 – 0,48	≤0,50	100%
8	Amoniu (mg/l)	0,002 – 0,080	≤0,5	100%
9	Nitriti (mg/l)	0,02 – 0,047	≤0,5	100%
10	Nitrati (mg/l)	5,02 – 9,08	≤50	100%
11	Fier (μg/l)	15 - 180	≤200	100%
12	Oxidabilitate (mgO ₂ /l)	1,60 – 2,90	≤5	100%
13	Duritate totala (grade germ)	8,60– 13,80	>5	100%
14	Aluminiu (μg/l)	10 - 80	≤200	100%
15	Bacterii coliforme (nr./ 100 ml)	0	0	100%
16	Escherichia coli (nr./ 100 ml)	0	0	100%
17	Enterococi (nr./ 100 ml)	0	0	100%
18	Clostridium perfringens (inclusiv sporii)	0	0	100%

Statia de Tratare Crivina

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

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 380 probe, AMRSP a constatat ca valoarea indicatorilor de potabilitate se incadreaza in limitele prevazute in Contractul de Concesiune:

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

- pentru apa potabila: *Legea nr. 458/2002 (forma consolidata 2015)*

Apa bruta:		
Denumire indicator/ U.M	Limitele valorilor efective	Prevederi C.C.
Turbiditate (NTU)	27,0 – 380,0	max. 3650
pH	8,70	7,0 – 9,0
Subst. organice oxidabile (mg/l)	5,80	max. 210
Amoniac (mg/l)	0,390	max. 1,70
Alcalinitate (mmol/l)	3,40	max. 4,6
Solide in suspensie (mg/l)	190,0	max. 2500

Apa potabila:			
Denumire indicator/ U.M	Limitele valorilor efective	Valori Lege	Procent de conformitate
Turbiditate (NTU)	0,40 – 3,90	5	100%
Clor rezidual liber (mg/l)	0,80 – 1,80	-	100%
Aluminiu rezidual (mg/l)	0,04 – 0,08	0,2	100%
Coliformi totali (nr. probabil/ 100 cmc)	0 - 0	0	100%

Excluderi Admisibile

Nu au fost identificate evenimente, incidente care sa constituie motiv de Excluderi Admisibile.

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 6553 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. corespunde cerintelor impuse de legislatia in vigoare, conform procentelor de conformitate prezentate in tabelul rezumativ cuprinse intre 98,78 si 100%:

Nr. crt.	Parametrii analizati	Total teste efectuate	EA	Nr. teste conforme		SO	Neconf. cu SO
		<i>Numeric</i>	<i>Numeric</i>	<i>Numeric</i>	<i>%</i>	<i>%</i>	<i>%</i>
1	2	3	4	5	6	7	8
1	E. coli	6553	0	6553	100	99,8	0
2	Enterococi	6553	0	6553	100	99,8	0
3	Bacterii coliforme	6553	0	6548	99,92	95	0
4	Clostridium perfringens (inclusiv sporii)	6553	0	6553	100	95	0
5	Clor rezidual liber	6553	0	6473	98,78	95	0
6	Aluminiu	6553	0	6553	100	95	0
7	Amoniu	6553	0	6553	100	95	0
8	Conductivitate	6553	0	6553	100	95	0
9	Culoare	6553	0	6553	100	95	0
10	Duritate totala	653	0	6553	100	95	0
11	Fier	6553	0	6550	99,95	95	0
12	Gust	6553	0	6553	100	95	0
13	Miros	6553	0	6553	100	95	0
14	Nitrati	6553	0	6553	100	99	0
15	Nitriti	6553	0	6553	100	99	0
16	Oxidabilitate	6553	0	6553	100	95	0
17	pH	6553	0	6553	100	95	0
18	Turbiditate	6553	0	6551	99,97	95	0

Conform Contractului de Concesiune 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.

In cadrul perioadei de evaluare au fost inregistrate si depasiri ale valorilor admise pentru unii dintre parametrii monitorizati, respectiv: bacterii coliforme 5 teste, clor rezidual liber 80 teste, fier 3 teste, turbiditate 2 teste. Aceste depasiri au fost intr-un numar foarte redus, totalul acestora neincadrandu-se in procentul de neconformitate admis conform Standardului Obiectiv prevazut atat de Contractul de Concesiune cat si de legislatia in vigoare.

AMRSP a aprobat Certificarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A1 – Calitatea apei potabile prin Decizia Consiliului Executiv nr. 36/01.11.2016.

B. Evaluarea informatiilor aferente Nivelului de Serviciu A1 - continute in Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pe anul 2015

Avand in vedere prevederile Clauzei 16.3 din Actul Additional nr. 10 la Contractul de Concesiune (aprobat prin HCGMB nr. 245/26.09.2013): "incepand cu anul 2013, perioada avuta in vedere pentru raportare va fi anul calendaristic, care va inlocui Anul Contractual. Astfel, Concesionarul va depune rapoarte scrise catre Autoritatea de Reglementare Tehnica si Concedent, in maximum 30 de zile dupa aprobarea de catre adunarea generala a actionarilor Concesionarului a situatiilor financiare anuale aferente exercitiului incheiat si a planului de afaceri si a bugetului de venituri si cheltuieli pentru exercitiul financiar in curs", AMRSP a 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 2015** (nr.16117779/23.06.2016).

Conform **Raportului Anual**, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a efectuat in anul 2015 un numar total de **5586** probe, rezultand urmatoarele date:

Nr. crt.	Parametrii analizati	Total teste efectuate	EA	Nr. teste conforme	
		Numeric	Numeric	Numeric	%
1	E. coli	5586	0	5586	100
2	Enterococi	5586	0	5586	100
3	Bacterii coliforme	5586	0	5586	100
4	Clostridium perfringens (inclusiv sporii)	5586	0	5586	100
5	Clor rezidual liber	5586	0	5552	99,39
6	Aluminiu	5586	0	5586	100
7	Amoniu	5586	0	5586	100
8	Conductivitate	5586	0	5585	100
9	Culoare	5586	0	5586	100
10	Duritate totala	5586	0	5586	100
11	Fier	5586	0	5576	99,82
12	Gust	5586	0	5586	100
13	Miros	5586	0	5586	100
14	Nitrati	5586	0	5586	100
15	Nitriti	5586	0	5586	100
16	Oxidabilitate	5586	0	5586	100
17	pH	5586	0	5586	100
18	Turbiditate	5586	0	5580	99,89

Au fost inregistrate si unele depasiri ale valorilor admise pentru unii dintre parametrii monitorizati (clor rezidual liber 34 teste, fier 10 teste, turbiditate 6 teste), insa acestea nu s-au incadrat in procentul de neconformitate admis conform Standardului Obiectiv prevazut atat de Contractul de Concesiune, cat si de legislatia in vigoare.



Parametri de intrare apa bruta si parametri de iesire apa tratata la Statia Tratare Rosu



Laborator Statie Tratare Apa Rosu



Intrarea apei brute in Statia de Tratare a apei Rosu si decantoare



Statia de Tratare a apei Arcuda



Statia de tratare a apei potabile Crivina

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: $NS\ A2 = \frac{\text{Nr. de bransamente fara probleme de presiune}}{\text{Nr. total de bransamente}} \times 100$ Valoarea rezultata se compara cu Standardul Obiectiv. Daca este mai mare sau egala, se acorda conformitatea, daca este mai mica se respinge iar procedura se repeta dupa o perioada de 3 luni de remediere
Termen limita de conformitate	Sfarsitul anului 5 de concesiune - 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 Adicional nr.10 la Contractul de Concesiune, aprobat prin HCGMB 245/2013, „Partile convin ca atat Concesionarul cat si Autoritatea de Reglementare Tehnica sa aiba la dispozitie perioade identice, de catre 20 de zile, pentru realizarea rapoartelor si concluziilor solicitate, astfel: 18.1. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.2 Evaluarea Initiala a Conformitatii, „Concesionarul va prezenta Autoritatii de Reglementare Tehnica un „Raport Initial de Conformitate” cu cel putin 30 de zile inainte de Termenul Limita de Conformitate sau de Data Anterioara de Conformitate, adica in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare initiala.” 18.2. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.3 Evaluarea Continuarii Conformitatii, „La sfarsitul fiecarei perioade de evaluare, Concesionarul va prezenta un „Raport de Continuare a Conformitatii” Autoritatii de Reglementare Tehnica, in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare, iar Autoritatea de Reglementare Tehnica va stabili conformitatea sau ne-conformitatea in termen de 20 de zile de la prezentarea raportului”
Masurare	Toate rapoartele de presiune scazuta, daca sunt constatate de Concesionar sau din reclamatii ale 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

	din reclamatiiile clientilor, vor fi investigate de Concesionar in 72 de ore, si daca este adecvat, masuratori ale presiunii vor fi facute de Concesionar fie: a) la partea clientului de bransament/contor, sau daca nu este posibil, b) printr-un nivel de referinta modificat, de 15m col. apa presiune in conductele de distributie invecinate, in afara altui nivel de referinta modificat ce se poate dovedi ca fiind adecvat.” - Autoritatea de Reglementare Tehnica verifica: „Un registru, tinut de Concesionar, dand detalii asupra bransamentelor gospodariei cu presiune scazuta”. Registrul include o baza de date detaliata cu informatiile privind problemele de presiune semnalate, investigate si solutionate (in conformitate cu formatul aprobat de ARBAC prin Decizia Consiliului Executiv nr.16/2003). Rapoartele Concesionarului includ obligatoriu si un tabel rezumativ, cu o structura aprobata prin Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr.10/2004. Informatiile sunt stocate, cumulate si transmise anual Autoritatii de Reglementare Tehnica, dar pe masura ce sunt inregistrate sunt verificate periodic prin sondaj de catre aceasta
Excluderi Admisibile	- Cereri anormale. Aceasta excludere nu include varfurile zilnice sau saptamanale si este limitata la evenimente care apar nu mai mult de 5 ori la acelasi client in decurs de un an de raportare; - Intretinere planificata; - Incident de presiune scazuta de scurta durata, adica mai putin de 1 ora pe zi si care nu apare cu regularitate; - Un incident intamplat o singura data in echipamentul operat de Concesionar: explozii ale conductelor, defectiuni ale echipamentelor; - Incidentele datorate unei terte parti: combaterea unui incendiu, alta actiune a unei terte persoane
Nivel Standard Obiectiv (NSO)	98%. Concesionarul trebuie sa asigure pentru cel putin 98% din gospodarii (utilizatori) urmatoarele cerinte : 1. Pentru clienti casnici: a) pentru locuinte cu unul sau doua etaje: 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 – 2016)

An	Conformitatea NS A2
2005	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 33 / 21.10.2005 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu A2 – Presiunea la bransament Conformitatea certificata de ARBAC: 100%

2006	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 22/26.10.2006 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A2 – Presiunea la bransament Conformitatea certificata de ARBAC: 100%
2007	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 19/2007 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A2 – Presiunea la bransament Conformitatea certificata de ARBAC: 100%
2008	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 19 / 23.10.2008 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A2 – Presiunea la bransament Conformitatea certificata de ARBAC: 100%
2009	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 6/2009 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A2 – Presiunea la bransament Conformitatea certificata de ARBAC: 100%
2010	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 13 / 26.10.2010 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A2 – Presiunea la bransament Conformitatea certificata de AMRSP: 100%
2011	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 15 / 26.10.2011 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A2 – Presiunea la bransament Conformitatea certificata de AMRSP: 100%
2012	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 22 / 26.10.2012 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A2 – Presiunea la bransament Conformitatea certificata de AMRSP: 100%
2013	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 23 / 25.10.2013 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A2 – Presiunea la bransament Conformitatea certificata de AMRSP: 100%
2014	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 23 / 06.11.2014 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A2 – Presiunea la bransament Conformitatea certificata de AMRSP: 100%
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%
2016	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 37 / 01.11.2016 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A2 – Presiunea la bransament Conformitatea certificata de AMRSP: 100%

(3) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu A2 (31.05.2016 – 31.05.2017)

Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu A2 in perioada 31.05.2016 – 31.05.2017 de catre AMRSP a constatat in:

- verificarea si evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii (nr.16205297/12.10.2016) pentru perioada **28.09.2015-27.09.2016**, in vederea Certificarii Continuarii Conformitatii
- verificarea si evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual (nr.16117779/23.06.2016) pentru perioada **01.01.2015 ÷ 31.12.2015**

Pentru cele doua perioade (**28.09.2015-27.09.2016** si **01.01.2015 ÷ 31.12.2015**), 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 inregistrarii bazei de date comune pentru indicatorii A2, A3, A5 si A6*
- *Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 10 / 25.03.2004 - Privind aprobarea formatului tabelului rezumativ pentru Nivelul de Serviciu A2 – Presiunea la bransament*

Informatiile continute in baza de date si in tabelul rezumativ au permis o evaluare obiectiva a Nivelului de Serviciu A2.

A. Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A2 pentru perioada 28.09.2015 ÷ 27.09.2016

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. 16205297/12.10.2016) sunt urmatoarele:

Numarul total de bransamente la inceputul concesiunii	73639
Numarul total de bransamente la inceputul perioadei de raportare	130187

Numarul total de bransamente la sfarsitul perioadei de raportare	131559
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 verificate documentele transmise de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii nr. 16205297/12.10.2016, impreuna cu baza de date in format electronic.

Dupa verificarea formatului registrului cu inregistrarile bazelor de date, precum si a formatului tabelului rezumativ, AMRSP a constatat faptul ca acestea sunt conforme cu cele stabilite prin Deciziile Consiliului Executiv al ARBAC nr.16/2003 si nr.10/2004.

In ceea ce priveste informatiile pe suport electronic din baza de date, AMRSP a constatat ca in cadrul inregistrarilor se regasesc toate informatiile necesare pentru identificarea incidentului, cauzei, duratei, dar si cu masurile luate pentru solutionare. Acestea sunt specificate in Fisa de Interventie existenta la Agentiile S.C. Apa Nova Bucuresti S.A corespunzatoare fiecarui sector al municipiului Bucuresti.

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 din perioadele in care reprezentantul AMRSP a efectuat inspectii la Directiile Retele Bucuresti - Est si Bucuresti - Vest.

Au fost monitorizate bransamentele cu probleme de presiune la Data Intrarii in Vigoare a Concesiunii precum si informatiile din baza de date din perioada de evaluare (**28.09.2015 ÷ 27.09.2016**), din care ar fi putut rezulta noi bransamente cu frecvente probleme de presiune.

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

- **708** de notificari confirmate privind „lipsa presiune”
- **1045** de notificari privind probleme de presiune care in urma verificarii nu s-au confirmat

Din totalul celor **708** notificari diagnosticate cu „lipsa presiune” au fost verificate prin sondaj un număr de **70** notificari, ceea ce reprezinta ~**10%** din totalul notificărilor, impreuna cu fisele de interventie.

S-a solicitat si obtinut copii dupa Fisele de Interventie verificate pentru *notificarile confirmate* si pentru *notificarile neconfirmate*.

In urma verificarilor s-a constatat ca toate *notificarile confirmate* privind presiunea scazuta la bransamente au fost verificate si solutionate de catre SC Apa Nova Bucuresti SA in timpul prevazut de Contractul de Concesiune (respectiv 72 ore de la notificare), neidentificandu-se ulterior reclamatii la adresele respective.

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

- avariilor la rețelele 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 apă
- obturari la bransament datorita acumulării impuritatilor la filtre

Pentru *notificarile neconfirmate*, s-a constatat ca lipsa presiunii nu a fost cauzata de culpa concesionarului ci s-a datorat defectiunilor pe instalatia interioara a utilizatorilor sau a caderilor de tensiune la instalatiile de pompare.

Verificarile AMRSP au condus la urmatoarele date sintetizate conform specificatiilor din Contractul 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 gospodariilor eliminate din cauza ca problema a fost rezolvata in anul de raportare (bransamente diagnosticate cu „lipsa presiune”)	708*
Nr. bransamente unde nu a fost satisfacut NSO la sfarsitul perioadei de raportare	0
Numarul total de bransamente la sfarsitul perioadei de raportare	131559
% 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

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.

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.8/2008 si a Deciziei Consiliului Executiv al AMRSP nr.19/2015 (ultima certificare a continuarii conformitatii), rezultatul evaluarii Nivelului de Serviciu A2 este urmatorul:

$$NS A2 = \frac{\text{Nr. de bransamente fara probleme de presiune}}{\text{Nr. total de bransamente}} \times 100 = \frac{131559}{131559} \times 100 = 100\%$$

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. 37/01.11.2016.**

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 Additional nr. 10 la Contractul de Concesiune (aprobat prin HCGMB nr. 245/26.09.2013): "incepand cu anul 2013, perioada avuta in vedere pentru raportare va fi anul calendaristic, care va inlocui Anul Contractual. Astfel, Concesionarul va depune rapoarte scrise catre Autoritatea de Reglementare Tehnica si Concedent, in maximum 30 de zile dupa aprobarea de catre adunarea generala a actionarilor Concesionarului a situatiilor financiare anuale aferente exercitiului incheiat si a planului de afaceri si a bugetului de venituri si cheltuieli pentru exercitiul financiar in curs", AMRSP a 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 2015** (nr.16117779/23.06.2016).

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 2015 (nr.16117779/23.06.2016) sunt urmatoarele:

Numarul total de bransamente la inceputul concesiunii	73639
Numarul total de bransamente la inceputul perioadei de raportare	129117
Numarul total de bransamente la sfarsitul perioadei de raportare	130807
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:

- **798** de notificari confirmate cu „lipsa presiune”
- **1093** de notificari privind probleme de presiune care, in urma verificarii, nu s-au confirmat

Din totalul de **798** cazuri confirmate cu „lipsa presiune”:

- **3044** notificari s-au referit la imobile alimentate din retea de joasa presiune
- **494** notificari s-au referit la retea de inalta presiune

O situatie cu notificările „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	162	115	48	69	72	28
Inalta Presiune	9	59	93	41	16	86

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 constatat 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 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:

$$NS A2 = \frac{\text{Nr. de bransamente fara probleme de presiune}}{\text{Nr. total de bransamente}} \times 100 = \frac{130807}{130807} \times 100 = 100\%$$

si arata faptul ca si pentru alta perioada de 12 luni respectiv **01.01.2015 – 31.12.2015**, 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%).

Nivelul de Serviciu A3 - Continuitatea serviciului

I. PREVEDERI CONTRACTUALE

Definitie	Asigurarea alimentarii cu apa potabila a clientilor timp de 24 de ore din 24
Formula de calcul	raportul dintre numarul de intreruperi in alimentarea cu apa cu o durata de maxim 6 ore si numarul total de intreruperi in alimentarea cu apa potabila. $NSA3 = \frac{\text{Nr. de intreruperi solutionate} < 6 \text{ ore}}{\text{Nr. total de intreruperi - EA}} \times 100$ Valoarea rezultata se compara cu Standardul Obiectiv. Daca este mai mare sau egala, se acorda conformitatea, daca este mai mica se respinge iar procedura se repeta dupa o perioada de 3 luni de remediere.
Termen limita de conformitate	Primul Termen Limita de Conformitate este anul 5 de concesiune 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	- <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 In conformitate cu clauza 18, din Actul Adicional nr.10 la Contractul de Concesiune, aprobat prin HCGMB 245/2013, „Partile convin ca atat Concesionarul cat si Autoritatea de Reglementare Tehnica sa aiba la dispozitie perioade identice, de catre 20 de zile, pentru realizarea rapoartelor si concluziilor solicitate, astfel: 18.1. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.2 Evaluarea Initiala a Conformitatii, „Concesionarul va prezenta Autoritatii de Reglementare Tehnica un „Raport Initial de Conformitate” cu cel putin 30 de zile inainte de Termenul Limita de Conformitate sau de Data Anterioara de Conformitate, adica in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare initiala.” 18.2. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.3 Evaluarea Continuarii Conformitatii, „La sfarsitul fiecarei perioade de evaluare, Concesionarul va prezenta un „Raport de Continuare a Conformitatii” Autoritatii de Reglementare Tehnica, in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare, iar Autoritatea de Reglementare Tehnica va stabili conformitatea sau ne-conformitatea in termen de 20 de zile de la prezentarea raportului”
Masurare	Toate rapoartele asupra discontinuitatii serviciului, sesizate de Concesionar sau din reclamatiiile clientilor. Fiecare reclamatie trebuie investigata in maxim 2 ore.
Monitorizare	- Concesionarul inregistreaza si intocmeste rapoarte privind intreruperile in alimentarea cu apa potabila, autosesizate de Concesionar (intreruperi planificate - ce au fost in prealabil anuntate cu minim 9 ore inainte de intreruperi) sau in urma reclamatiiilor clientilor. ANB va trebui sa analizeze aceste disfunctionalitati in maxim 2 ore, iar cele confirmate cu intreruperi peste 6 ore vor fi evidentiata in registrul existent la Concesionar. Inregistrările din baza de date se tin de concesionar in conformitate cu formatul aprobat de ARBAC prin Decizia nr.16/2003. Rapoartele Concesionarului, pe baza carora se face evaluarea, contin si tabele rezumative a carei structura a fost aprobata prin Decizia ARBAC nr.11/2004. - Autoritatea de Reglementare Tehnica analizeaza rapoartele Concesionarului si verifica inregistrările din baza de date. Verificarile urmaresc identificarea

	„intreruperilor planificate”, a respectarii momentului anuntarii, a duratei repunerii in functiunii a serviciului de alimentare cu apa in cazul unei intreruperi neplanificate si a corectei incadrari a evenimentelor in categoria Excluderilor Admisibile. Informatiile sunt stocate, cumulate si transmise anual Autoritatii de Reglementare Tehnica, dar pe masura ce sunt inregistrate sunt verificate periodic prin sondaj de catre acesta.
Excluderi Admisibile	Contractul de Concesiune prevede urmatoarele tipuri de Excluderi Admisibile: - 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 – 2016)

An	Conformitatea NS A3
2005	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 34 / 21.10.2005 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu A3 – Continuitatea serviciului Conformitatea certificata de ARBAC: 99,94 %
2006	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 23/26.10.2006 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A3 – Continuitatea serviciului. Conformitatea certificata de ARBAC: 99,90 %
2007	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 20/26.10.2007 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A3 – Continuitatea serviciului Conformitatea certificata de ARBAC: 99,99 %
2008	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 20 / 23.10.2008 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A3 – Continuitatea serviciului Conformitatea certificata de ARBAC: 98,75%
2009	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 7 / 23.10.2009 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A3 – Continuitatea serviciului Conformitatea certificata de ARBAC: 99,67%
2010	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 14 / 26.10.2010 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A3 – Continuitatea serviciului Conformitatea certificata de AMRSP: 98,98%
2011	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 16 / 26.10.2011 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A3 – Continuitatea serviciului Conformitatea certificata de AMRSP: 99,35%
2012	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 23 / 26.10.2012 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A3 – Continuitatea serviciului Conformitatea certificata de AMRSP: 98,93%
2013	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 24 / 25.10.2013 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A3 – Continuitatea serviciului Conformitatea certificata de AMRSP: 99,53%

2014	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 24 / 06.11.2014 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A3 – Continuitatea serviciului Conformitatea certificata de AMRSP: 98,26%
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%
2016	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 38 / 01.11.2016 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 (31.05.2016 - 31.05.2017)

Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu A3 in perioada 31.05.2016 – 31.05.2017 de catre AMRSP a constatat in:

- verificarea si evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii (nr.16205297/12.10.2016) pentru perioada **28.09.2015 ÷ 27.09.2016**, in vederea Certificarii Continuarii Conformitatii
- verificarea si evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual (nr.16117779/23.06.2016) pentru perioada **01.01.2015 ÷ 31.12.2015**

Pentru cele doua perioade (**28.09.2015 ÷ 27.09.2016** si **01.01.2015 ÷ 31.12.2015**), 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 inregistrarii 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 28.09.2015 ÷ 27.09.2016

In cadrul Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii (nr.16205297/12.10.2016), 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 28.09.2015 ÷ 27.09.2016. 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.16205297/12.10.2016), precum si cele din perioadele in care reprezentantii AMRSP au efectuat inspectii la Directiile Rețele Bucuresti - Est si Bucuresti – Vest. De asemenea, au fost monitorizate reclamatii privind inchiderile de apa, precum si inchiderile planificate din perioada de verificare (28.09.2015 ÷ 27.09.2016).

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.16205297/12.10.2016) sunt urmatoarele:

Numarul total de notificari in perioada de evaluare (12 luni) privind intreruperile de apa	8104
Numarul de notificari pentru care solutionarea intreruperii apei a fost < 6 ore	7791
Numarul de Excluderi Admisibile propuse de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A.	220
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 **8227** intreruperi in alimentarea cu apa. In cadrul acestor intreruperi sunt incluse si un numar de **121** intreruperi de apa care nu au afectat nici o gospodarie, drept pentru care acestea nu se vor lua in considerare la evaluare. S-au

identificat si **2** notificari solutionate in perioada de evaluare, dar constatate in afara acesteia. In acest sens pentru evaluare raman **8104** notificari confirmate a intreruperilor apei potabile.

Din totalul celor **8104** notificari „lipsa apa” confirmate, au fost verificate prin sondaj un numar de aproximativ **200** de fise de interventie, ceea ce reprezinta ~ **2,5%** din totalul acestora.

Au fost de asemenea identificate in baza de date un umar de **1169** de notificari neconfirmate la momentul verificarii de catre echipele de interventie privind lipsa apei. Intreruperile de apa neconfirmate s-au datorat in principal „defectiunilor identificate pe instalatiile interioare ale clientilor”, sau „caderilor de tensiune suvenite la statiile de pompare sau hidrofor”.

S-au solicitat si obtinut copii ale fiselor de interventie pentru intreruperile de apa reclamate de clienti confirmate si neconfirmate.

S-a constatat ca informatiile de pe Fisele de Interventie ale 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 specificatiilor din Contractul de Concesiune, Caietul de Sarcini partea a III-a:

Nr. crt.	Durata intreruperii alimentare		< 6 ore	6 - 12 ore	12-24 ore	>24 ore	TOTAL
1	Total intreruperi alimentare apa	Numeric	7791	270	43	0	8104
2	Intreruperi planificate si atentionate	Numeric	226	205	15	0	446
		%	2,9%	75,93%	34,88%	0	5,5%
3	Intreruperi neplanificate / neatentionate	Numeric	7565	65	28	0	7658
		%	97,10%	24,07%	65,12%	0	94,50%
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	0	205	15	0	220
		b	0	0	0	0	0
		c	0	0	0		0

Excluderi Admisibile

S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a propus un numar de **220** Excluderi Admisibile, de tipul celor prevazute de Contractul de Concesiune si numai pentru „**Intreruperi planificate si avertizate**”- cod **A3-EA1**.

Pentru acestea au fost verificate datele de instiintare a intreruperilor de apa, transmise la AMRSP pe perioada de evaluare, constandu-se incadrarea acestora in categoria Excluderilor Admisibile prevazute de Contractul de Concesiune si anume „informarea clientilor cu cel putin noua ore in avans fata de intreruperea planificata”, drept pentru care s-au propus si aprobat toate cele **220** 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, 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:

$$NSA3 = \frac{\text{Nr. de intreruperi solutionate } < 6 \text{ ore}}{\text{Nr. total de intreruperi - EA}} \times 100 = \frac{7791}{8104 - 220} \times 100 = 98,82\%$$

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. 38/01.11.2016**.

B. Evaluarea informatiilor aferente Nivelului de Serviciu A3 - continute in Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pe anul 2015

Avand in vedere prevederile Clauzei 16.3 din Actul Additional nr. 10 la Contractul de Concesiune (aprobat prin HCGMB nr. 245/26.09.2013): „incepand cu anul 2013, perioada avuta in vedere pentru raportare va fi anul calendaristic, care va inlocui Anul Contractual. Astfel, Concesionarul va depune rapoarte scrise catre Autoritatea de Reglementare Tehnica si Concedent, in maximum 30 de zile dupa aprobarea de catre adunarea generala a actionarilor Concesionarului a situatiilor financiare anuale aferente exercitiului incheiat si a planului de afaceri si a bugetului de venituri si cheltuieli pentru exercitiul financiar in curs”, AMRSP a 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 2015** (nr.16117779/23.06.2016).

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 2015 sunt urmatoarele:

Nr. crt.	Durata intreruperii alimentare		< 6 ore	6 - 12 ore	12-24 ore	>24 ore	TOTAL
1	Total intreruperi alimentare apa	Numeric	7778	319	50	0	8147
2	Intreruperi planificate si atentionate	Numeric	275	271	20	0	566
		%	3,54%	84,95%	40,00%	0	6,95%
3	Intreruperi neplanificate/neatentionate	Numeric	7503	48	30	0	7581
		%	96,46%	15,05%	60,00%	0	93,05%
4	Intreruperi cauzate de o terta parte	Numeric	0	0	0	0	0
		%	0,0%	0,0%	0,0%	0	0,0%
5	NS realizat	Numeric					
		%	99,01%		0,99%		
6	NSO	%	98%		2%		
7	Excluderi Admisibile (EA)	Numeric	0	270	20	0	291

Verificari AMRSP

Din verificarile efectuate de reprezentantii AMRSP in lunile martie si octombrie 2016, asupra bazei de date ce cuprinde incidente in sistemul de apa potabila, s-au identificat un numar total de **8255 intreruperi confirmate** in alimentarea cu apa. Exista insa un numar de **108 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 numar de **975** 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 **291 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 2015, 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:

$$NSA3 = \frac{\text{Nr. de intreruperi solutionate } < 6 \text{ ore}}{\text{Nr. total de intreruperi - EA}} \times 100 = \frac{7778}{8147 - 291} \times 100 = 99,01\%$$

Valoarea rezultata arata faptul ca si pentru alta perioada de 12 luni respectiv 01.01.2015 – 31.12.2015 diferita de cea de la Evaluarea Continuarii Conformitatii, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A, asigura pentru **Nivelul de Serviciu A3 – Continuitatea Serviciului** o calitate a serviciului peste Standardul Obiectiv (98%).

AMRSP

Nivelul de Serviciu A4 - Acoperire apa - Program BUCUR

I. PREVEDERI CONTRACTUALE

Definitie	- 100% din strazile existente la Data Licitatiei vor avea conducte de distributie de capacitate adecvata amplasate in asa fel incat distanta de la conducta la limita oricarei gospodarii pe strada sau in apropierea strazii sa nu fie mai mare de 50 m, conform Caietului de Sarcini - Anexa A - Partea I - Aria Serviciilor. - "Capacitate adecvata" - conducta sa aiba dimensiunile si starea adecvata si sa fie deservita de o retea care sa aiba dimensiunea si starea care sa-i permita transportul apei la toate gospodariile de pe sau din apropierea strazii la debitele si presiunile cerute conform Contractului de Concesiune. - "Strada" - orice drum, cale, bulevard sau artera de circulatie de orice tip care se afla pe domeniul public, are un cod postal si este mentionata pe hartiile oficiale ale Municipality valabile la Data Licitatiei. - "Gospodarie" - orice cladire de orice fel, indiferent de folosinta, pentru care se face alimentarea cu apa, care exista si este reprezentata pe hartile oficiale ale Municipality valabile la Data Licitatiei.
Formula de calcul	Raportul dintre lungimea strazilor echipate cu retele de apa potabila si lungimea totala a strazilor existente la Data licitatiei. $NSA4 = \frac{\text{Lungimea totala a strazilor care realiz.conf. la sf. anului}}{\text{Lungimea totala a strazilor la data licitatiei - L totala EA}} \times 100$
Termen limita de conformitate	Termenul Limita de Conformitate este anul 10 de concesiune (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 Mediarea litigului de catre Expertul Tehnic International din noiembrie 2010 si cu Actul Adicional nr. 6/2009, Raportul privind stadiul realizarii Nivelului de Serviciu A4 – Acoperire apa.
Perioada de Evaluare	- <u>Evaluarea Initiala</u> trebuie efectuata pentru o perioada ce se incheie cu 75 de zile inainte de TLC. Conform Contractului de Concesiune (art.1.2 Anexa III – Caietul de Sarcini) datele pe baza carora se va face evaluarea conformitatii vor fi cele obtinute in timpul unei perioade de evaluare continua ce se termina cu 75 de zile inainte de TLC (Perioada de Evaluare Initiala). - Pe baza datelor inregistrate, Concesionarul va trebui sa prezinte Autoritatii de Reglementare Tehnica cu cel putin 40 de zile inainte de TLC raportul de Evaluare Initiala. Autoritatea are la dispozitie 20 de zile pentru a emite o scrisoare de Certificare a Conformitatii sau de respingere a acesteia.
Masurare	Lungimea strazilor prevazute cu conducte de distributie, ca procent din lungimea totala a strazilor existente la Data Licitatiei.
Monitorizare	- Concesionarul intocmeste registrele bazelor de date, cuprinzand lista strazilor la data licitatiei si toate informatiile la zi privind extinderile realizate, impreuna cu toate documentele, proiectele, planurile, procesele verbale si alte inregistrari ale investitiilor facute. - Tabelele rezumative trebuie sa includa lungimea totala a strazilor conforme la inceputul anului, proportia lungimii strazilor conforme la inceputul anului, lungimea totala a strazilor care realizeaza conformitatea in timpul anului, lungimea totala a strazilor care realizeaza conformitatea la sfarsitul anului si lungimea anticipata a strazilor care urmeaza sa realizeze conformitatea in anul urmator. - Inregistrările din baza de date se tin de catre concesionar in conformitate cu formatul aprobat prin Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr.17/2003. Rapoartele S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. contin tabele rezumative prezentate in formatul aprobat prin Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr.12/2004. - Autoritatea de Reglementare Tehnica analizeaza rapoartele Concesionarului si verifica inregistrările din baza de date. Informatiile sunt stocate, cumulate si transmise anual Autoritatii de Reglementare Tehnica, dar pe masura ce sunt inregistrate sunt verificate periodic prin sondaj de

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

II. MONITORIZAREA SI EVALUAREA NIVELULUI DE SERVICIU A4

(1) Nivel Standard de Baza:

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

(2) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu A4

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

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

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

Actul Adicional nr. 6 la Contractul de Concesiune aprobat prin HCGMB nr. 358/2009

- *In vederea adaptarii programului de extindere a retelelor de alimentare cu apa si de canalizare realizat de Concesionar la necesitatile de dezvoltare urbanistica ale Concedentului, CGMB a aprobat prin HCGMB nr. 358/2009 Actul Adicional nr. 6 la Contractul de Concesiune, in care Partile au convenit sa inlocuiasca Nivelele de Servicii "Acoperire – Proportie din strazile existente in Zona de Servicii conectate la serviciul de apa potabila" (NS A4) si "Acoperire – Proportia strazilor existente in Zona de Servicii conectate la serviciul de canalizare" (NS B2) cu un program de investitii in valoare de **200.000.000 lei** finantat de concesionar si destinat extinderii retelelor publice de alimentare cu apa si de canalizare stabilite de concedent impreuna cu concesionarul, ce se va derula pe o perioada de sase ani incepand cu anul calendaristic urmator certificarii Conformitatii Initiale denumit "Programul Bucur".*
Lucrarile de extindere ale retelelor de alimentare cu apa si canalizare ce vor fi realizate in cadrul Programului Bucur vor fi stabilite de Concedent impreuna cu Concesionarul, prin reprezentantii acestora numiti in Comitetul de Coordonare. Desi conditiile contractuale prevazute in Actul Adicional nr. 6/2009 referitoare la inceperea Programului Bucur nu au fost indeplinite la inceputul anului 2011, partile au convenit demararea activitatii Comitetului de Coordonare al Programului Bucur, ai carui membrii au fost numiti prin Dispozitia Primarului General nr. 463/26.04.2010 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.

Actul Adicional nr. 8 la Contractul de Concesiune aprobat prin HCGMB nr. 122/2011

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

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

Actul Adicional nr. 10 la Contractul de Concesiune aprobat prin HCGMB nr. 245/2013

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

III. Monitorizarea si Evaluarea Programelor "BUCUR" si "LUCRARI SUPLIMENTARE"

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

Ca si in anii anteriori, in anul 2016, 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" - extindere retele de alimentare cu apa si de canalizare - pana la data de 31.12.2016 -

Anul	Alocare financiara conform CC (lei)	Valoare extindere apa (lei)	Valoare extindere canal (lei)	Valoare totala extindere (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	6.515.316	10.775.938	17.291.254
Anul 4 (2014-2015)	33.333.333	7.284.100	24.266.643	36.211.544
Total	133.333.332	38.779.880	101.202.528	139.982.408

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	25,6	8,5	11,2	8,5	53,8
Retele in derulare	-	-	-	23,3	23,3
Total	25,6	8,5	11,2	31,8	77,1

**Lista strazilor pe care s-au realizat extinderi de retele de alimentare cu apa in cadrul
Programului Bucur
- pana la data de 31.12.2016 -**

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

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	06.12.2012
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

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

Anul 3					
Nr. crt.	Strada	Sector	Lungime (ML)	Stadiu	Data conectarii
1	<i>Bucuresti-Targoviste</i>	1	85	receptie	11.04.2014
2	<i>Dobrogeanu Ghenea</i>	1	1584	receptie	24.06.2016
3	<i>Subcetate</i>	1	153	receptie	24.02.2014
4	<i>Vaselor</i>	2	50	receptie	06.02.2015
5	<i>Donitei</i>	6	115	receptie	27.02.2016
6	<i>Floare Galbena</i>	6	139	receptie	27.07.2016
7	<i>Prel. Ghencea (tronson 1)</i>	6	1515	receptie	25.03.2014
8	<i>Prel. Ghencea (tronson 2)</i>	6	390	receptie	18.07.2014
9	<i>Padurea Tauzului</i>	6	136	receptie	27.07.2016
10	<i>Osiei</i>	6	800	receptie	29.08.2014
11	<i>Drumul Cooperativei</i>	5	435	receptie	04.11.2016
12	<i>IRA- Laminorului</i>	1	390	receptie	17.06.2016

Anul 4					
Nr. crt.	Strada	Sector	Lungime (ML)	Stadiu	Data conectarii
1	<i>Neptun</i>	5	345	receptie	06.12.2012
2	<i>Madrigalului</i>	1	75	receptie	07.11.2012
3	<i>Sold. Stefan Pascale</i>	2	40	receptie	03.10.2014
4	<i>Vointei, Consumului, Coop</i>	6	30	receptie	23.10.2014
5	<i>Oinei</i>	1	105	receptie	-
6	<i>Peles</i>	3	60	receptie	-
7	<i>Ghe, Ionescu Sisesti</i>	1	535	receptie	-
8	<i>Pisc Mosuluim Pisc Radului</i>	1	492	receptie	24.02.2015
9	<i>Nicolae Grigorescu</i>	3	1850	receptie	-
10	<i>Privighetorilor</i>	1	2350	receptie	13.06.2016
11	<i>Sf. Constantin si Elena</i>	1	200	receptie	-
12	<i>Wilhem Filderman</i>	3	100	receptie	12.01.2016
13	<i>Cobadin</i>	5	51	receptie	16.05.2016
14	<i>Amara</i>	4	110	receptie	-

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. Ceptura, str. Oxigenului, Drumul intre Tarlale*
- *Zona Chitila Triaj: stsd. Campul cu Maci, str. Cupsani, str. Garii, str. Mamaia, str. Murfatlar*
- *Zona Prelungirea Ghencea: str. Alesd*
- *Studiu de Fezabilitate pentru Extinderea retelelor de canalizare in zona de nord a municipiului Bucuresti, delimitata de Sos. Odai-Sos. Bucuresti-Ploiesti- Str. Jandarmeriei- Sos. Ghe. I. Sisesti- Sos. Bucuresti-Targoviste*

Probleme intampinate in derularea Programului Bucur: aspecte administrative

- *strazi localizate pe proprietate privata sau incerta, strazi inchise sau blocate de rezidenti,*

intarzierea elaborarii planurilor urbanistice zonale – toate aceste probleme administrative au dus la reprogramarea/suspendarea unor lucrari de investitii in reseaua de alimentare cu apa sau la 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.

executarea de lucrari pe strazi modernizate de autoritatile locale (in garantie)

- pe aceste strazi a fost necesara obligatia de a reface pavajul cu societatile care erau responsabile de asigurarea garantiei, rezultand un cost mai ridicat al lucrarilor

(b) Programul Lucrari suplimentare

In aplicarea Actului Adicional nr. 8/2011 la Contractul de Concesiune, aprobat prin HCGMB nr. 122/2011, Concesionarul S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. trebuie, de asemenea, sa compenseze Concedentul cu **"Lucrari suplimentare"** in valoare de **6,7 milioane euro (aprox. 30.150.000 lei)** reprezentand valoarea extinderilor care intra in obligatiile S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru anul 2010 si care nu au fost finantate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. Lucrarile suplimentare sunt stabilite de Concedent si Concesionar in cadrul Comitetului de Coordonare al Programului Bucur, in care AMRSP este reprezentat.

Indicatori financiari – pana la data de 31.12.2016

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 intre 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	- <u>Evaluarea Initiala</u> 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. - <u>Continuarea Conformitatii</u> se face, pe toata durata concesiunii, la intervale de 12 luni numai daca s-a realizat conformitatea initiala. Datele folosite pentru evaluarea continuarii conformitatii vor fi cele obtinute in perioada de 12 luni ce incepe in ziua urmatoare a ultimei zile a perioadei de evaluare. Predarea raportului de catre Concesionar si emiterea scrisorii de catre Autoritate se fac respectand aceleasi termene limita de la Evaluarea Initiala In conformitate cu clauza 18, din Actul Additional nr.10 la Contractul de Concesiune, aprobat prin HCGMB 245/2013, „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 fiecărei 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 Excluserilor Admisibile - prin Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 24 / 25.07.2005, au fost aprobate tipurile de evenimente care genereaza situatii de EA pentru Nivelul de Serviciu A5, precum si procedurile de identificare, inregistrare, raportare si verificare specifice fiecarui tip de eveniment generator de EA: (a) Lipsa accesului la elementul avariata: - Reclamant absent (cod A5 -EA1.1)

	- Masini parcate (cod A5 -EA1.2) - Constructii (cod A5 -EA1.3) - Refuz acces retea (nu bransament) pe proprietate privata (cod A5 -EA1.4) (b) Interventia necesita autorizatii suplimentare (Politie, PMB, PS, RATB, ADP) sau asistenta tehnica - Retele edilitare (cod: A5 -EA2.1) - Blocare arbori (cod: A5 -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 – 2016)

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

	- reparate in 48 de ore de la raportare: 96,14%, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 90% - reparate in 72 de ore de la raportare: 99,38%, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 97% (b) cazuri explozii/scurgeri care au necesitat repararea drumului pana la revenirea la starea dinaintea lucrarii: - repararea drumului pana la revenirea la starea initiala in interval de doua luni de la notificare : 99,75% , fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 97%;
2008	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 9/23.10.2008 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu A5 – Timp intre notificarea unei explozii/scurgeri si reparatie (a) cazuri de explozii/scurgeri: - reparate in ≤24 de ore de la raportare: 85,66% , fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 80% - reparate in ≤48 de ore de la raportare: 95,01%, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 90% - reparate in ≤72 de ore de la raportare: 98,77%, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 97% (b) cazuri explozii/scurgeri care au necesitat repararea drumului pana la revenirea la starea dinaintea lucrarii : - repararea drumului pana la revenirea la starea initiala in interval de doua luni de la notificare: 99,45% , fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 97%
2009	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 8/23.10.2009 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu A5 – Timp intre notificarea unei explozii/scurgeri si reparatie (a) cazuri de explozii/scurgeri: - reparate in ≤24 de ore de la raportare: 86,24% , fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 80% - reparate in ≤48 de ore de la raportare: 94,88% , fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 90% - reparate in ≤72 de ore de la raportare: 98,68%, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de: 97% (b) cazuri explozii/scurgeri care au necesitat repararea drumului pana la revenirea la starea dinaintea lucrarii : - repararea drumului pana la revenirea la starea initiala in interval de doua luni de la notificare: 99,63%, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 97%
2010	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 15/26.10.2010 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A5 – Timp intre notificarea unei explozii/scurgeri si reparatie (a) cazuri de explozii/scurgeri : - reparate in ≤24 de ore de la raportare: 88,04%, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 80% - reparate in ≤48 de ore de la raportare: 96,32%, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 90% - reparate in ≤72 de ore de la raportare: 98,89%, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 97% (b) cazuri explozii/scurgeri care au necesitat repararea drumului pana la revenirea la starea dinaintea lucrarii : - repararea drumului pana la revenirea la starea initiala in interval de doua luni de la notificare: 99,68%, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 97%
2011	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 17/26.10.2011 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A5 – Timp intre notificarea unei explozii/scurgeri si reparatie (a) cazuri de explozii/scurgeri: - reparate in ≤24 de ore de la raportare: 89,46%, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 80% - reparate in ≤48 de ore de la raportare: 96,82%, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 90% - reparate in ≤72 de ore de la raportare: 99,17%, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 97% (b) cazuri explozii/scurgeri care au necesitat repararea drumului pana la revenirea la starea dinaintea lucrarii: - repararea drumului pana la revenirea la starea initiala in interval de doua luni de la notificare : 99,72%, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 97%;

2012	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 24/26.10.2012 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A5 – Timp intre notificarea unei explozii/scurgeri si reparatie (a) cazuri de explozii/scurgeri: - reparate in ≤24 de ore de la raportare: 85,06%, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 80% - reparate in ≤48 de ore de la raportare: 94,78%, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 90% - reparate in ≤72 de ore de la raportare: 98,20%, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 97% (b) cazuri explozii/scurgeri care au necesitat repararea drumului pana la revenirea la starea dinaintea lucrarii: - repararea drumului pana la revenirea la starea initiala in interval de doua luni de la notificare : 99,71%, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 97%;
2013	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 25/25.10.2013 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A5 – Timp intre notificarea unei explozii/scurgeri si reparatie (a) cazuri de explozii/scurgeri: - reparate in ≤24 de ore de la raportare: 87,86%, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 80% - reparate in ≤48 de ore de la raportare: 95,92%, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 90% - reparate in ≤72 de ore de la raportare: 98,82%, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 97% (b) cazuri explozii/scurgeri care au necesitat repararea drumului pana la revenirea la starea dinaintea lucrarii: - repararea drumului pana la revenirea la starea initiala in interval de doua luni de la notificare: 99,97%, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 97%;
2014	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 25/06.11.2014 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A5 – Timp intre notificarea unei explozii/scurgeri si reparatie (a) cazuri de explozii/scurgeri: - reparate in ≤24 de ore de la raportare: 89,76%, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 80% - reparate in ≤48 de ore de la raportare: 96,75%, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 90% - reparate in ≤72 de ore de la raportare: 99,02%, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 97% (b) cazuri explozii/scurgeri care au necesitat repararea drumului pana la revenirea la starea dinaintea lucrarii: - repararea drumului pana la revenirea la starea initiala in interval de doua luni de la notificare : 99,63%, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 97%.
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%.
2016	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 39/01.11.2016 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: 89,44 % fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 80%

- reparate in ≤48 de ore de la raportare: 96,88 % , fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 90%
- reparate in ≤72 de ore de la raportare: 99,27 % , 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: 99,52% , fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 97% .

(3) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu A5 (31.05.2016 – 31.05.2017)

Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu A5 in perioada 31.05.2016 – 31.05.2017 de catre AMRSP a constatat in:

- verificarea si evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii (nr. 16205297/12.10.2016) pentru perioada **28.07.2015-27.07.2016**, in vederea Certificarii Continuarii Conformitatii
- analiza, verificarea si evaluarea informatiilor aferente Nivelului de Serviciu A5, prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual (nr.16117779/23.06.2016) pentru anul **2015**

Pentru cele doua perioade (**28.07.2015÷27.07.2016** si **01.01.2015 ÷ 31.12.2015**), 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 inregistrarii tabelului rezumativ*

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

A. Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A5 pentru perioada 28.07.2015-27.07.2016

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. 16205297/12.10.2016, inregistrata la Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice cu nr. 2329/12.10.2016, *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 **28.07.2015 – 27.07.2016**.

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

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

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

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

La evaluarea Nivelului de Serviciu A5 au fost excluse din calcul, in conformitate cu prevederile contractuale si Decizia Comisiei de Experti din 02.07.2005, cazurile de explozie/scurgere identificate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. ca Excluderi Admisibile in perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii (28.07.2015 – 27.07.2016) si transmise spre aprobare la AMRSP cu scrisorile nr. 15203462/17.11.2015 (nr. de inregistrare AMRSP: 2049/17.11.2015) si nr. 16030403/12.02.2016 (nr. de inregistrare AMRSP: 407/12.02.2016).

Cazurile de Excluderi Admisibile transmise cu adresele de mai sus, sunt urmatoarele:

Nr.crt	Tipul excluderii	Codul excluderii	Motivul excluderii	Nr. excluderi
1	Propus	A5-EA 1.3	Lipsa acces la elementul avariat-constructii	2

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	100
2	Propus	A5-EA R2	Strada in modernizare	42
3	Propus	A5-EA R3	Sapatura terti	312

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	6516 cazuri de explozii/scurgeri
Conformitatea realizata	89,44 %
Nivelul Standardului Obiectiv	80%

reparate in ≤ 48 de ore de la raportare	7058 cazuri de explozii/scurgeri
Conformitatea realizata	96,88 %
Nivelul Standardului Obiectiv	90%

reparate in ≤ 72 de ore de la raportare	7232 cazuri de explozii/scurgeri
Conformitatea realizata	99,27 %
Nivelul Standardului Obiectiv	97%

repararea drumului pana la starea initiala in interval de doua luni de la notificare	2483 cazuri
Conformitatea realizata	99,52 %
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 informatiilor referitoare la evaluarea 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 2016, precum si la Directia Monitorizare in luna octombrie 2016, 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.

(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 (**28.07.2015-27.07.2016**), S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a identificat ca Excluderi Admisibile 2 cazuri (*cod A5-EA 1.3 -Lipsa acces la elementul avariat-constructii*), transmise spre aprobare la AMRSP cu scrisorile nr. 15203462/17.11.2015 (*nr. de inregistrare AMRSP: 2049/17.11.2015*) si nr. 16030403/12.02.2016 (*nr. de inregistrare AMRSP: 407/12.02.2016*).

AMRSP a verificat documentele transmise de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. prin adresele de mai sus, constatand concordanta informatiilor si a documentelor justificative atasate, dupa cum urmeaza:

1. Avarie pe retea de distributie a apei potabile la intersectia Bd. Iuliu Maniu cu Bd. Vasile Milea, sector 6:

- Avaria a fost notificata de echipele de interventie ale S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in data de 14.10.2015, prin autosesizarea A151060439/14.10.2015
- S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a verificat autonotificarea si a constatat ca pe traseul arterei avariate este amplasat un stalp RATB care impiedica accesul la elementul avariat si executarea lucrarilor de remediere.
- S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a transmis catre RATB, in data de 16.10.2016 o solicitare pentru eliberarea traseului.
- RATB a mutat stalpul la data de 09.11.2015, iar avaria a fost remediata de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. la data de 10.11.2015, in 654 h de la notificare

2. Avarie pe retea de distributie a apei din strada Dezrobirii nr. 41, sector 6:

- Avaria a fost notificata telefonic in data de 11.01.2016
- S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a verificat notificarea telefonica si a constatat ca pe traseul conductei avariate este amplasat terenul de sport al Scolii Generale nr. 174, care a refuzat accesul la elementul avariat si executarea lucrarilor de remediere
- S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a transmis, la data de 12.01.2016, catre Primaria Sectorului 6 si catre Scoala Generala nr. 174 o solicitare pentru inlesnirea accesului la elementul avariat.
- La data de 22.01.2016 a fost permis accesul si S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a remediat avaria in aceeasi zi, in termen de 273 h de la notificare

(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 (28.07.2015-27.07.2016) 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	100
2	Propus	A5-EA R2	Strada in modernizare	42
3	Propus	A5-EA R3	Sapatura terti	312

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. Lucrarile de refacere a amplasamentelor au fost executate in conformitate cu prevederile din contractele incheiate de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. cu societatile de drumuri sau detinatorii si administratorii retelelor subterane.

Evaluare AMRSP

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

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

Numar total de cazuri notificate si confirmate de explozii/scurgeri	9693
Numar total de cazuri de notificari multiple confirmate de explozii/scurgeri	2406
Numar total de cazuri de explozii/scurgeri	7287

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	%	%	%
7287	2	≤ 6 ore	4738	65,04		
		6÷24 ore	1778	24,41		
		≤ 24 ore	6516	89,44	80	-
		24÷48 ore	542	7,44		
		≤ 48 ore	7058	96,88	90	-
		48÷72 ore	174	2,39		
		≤ 72 ore	7232	99,27	97	-
		> 72 ore	55	0,73		
		TOTAL	7287	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
2949	454	≤ 2 luni	2483	99,52	97	-

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

$$\text{- cazuri de explozii/ scurgeri rezolvate in } \leq 24 \text{ h : NS A5} = \frac{6516}{7287 - 2} \times 100 = 89,44\%$$

(Standard Obiectiv:80%)

$$\text{- cazuri de explozii/ scurgeri rezolvate in } \leq 48 \text{ h : NS A5} = \frac{7058}{7287 - 2} \times 100 = 96,88\%$$

(Standard Obiectiv:90%)

$$\text{- cazuri de explozii/ scurgeri rezolvate in } \leq 72 \text{ h : NS A5} = \frac{7232}{7287 - 2} \times 100 = 99,27\%$$

(Standard Obiectiv:97%)

$$\text{- cazuri de reparare a drumului rezolvate in } \leq 2 \text{ luni : NS A5} = \frac{2483}{2949 - 454} \times 100 = 99,52\%$$

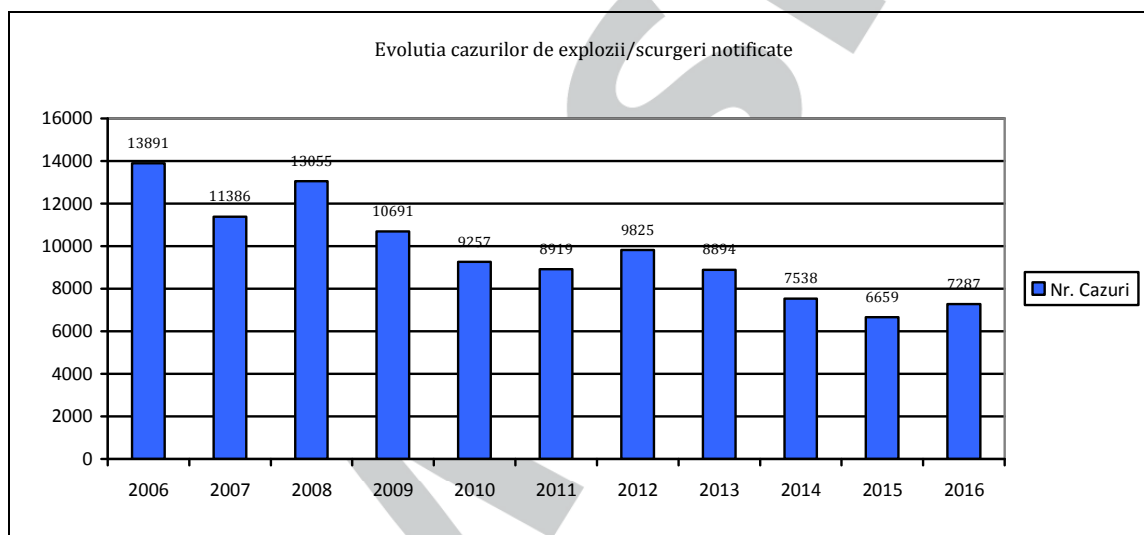
(Standard Obiectiv:97%)

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. 39/01.11.2016**.

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 7287 cazuri in anul 2016, adica numarul de avarii s-a redus aproape cu 50%. 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
2016	7.287



B. Evaluarea informatiilor aferente Nivelului de Serviciu A5 - continute in Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pe anul 2015

Avand in vedere prevederile Clauzei 16.3 din Actul Adicional nr. 10 la Contractul de Concesiune (aprobat prin HCGMB nr. 245/26.09.2013): "incepand cu anul 2013, perioada avuta in vedere pentru raportare va fi anul calendaristic, care va inlocui Anul Contractual. Astfel, Concesionarul va depune rapoarte scrise catre Autoritatea de Reglementare Tehnica si Concedent, in maximum 30 de zile dupa aprobarea de catre adunarea generala a actionarilor Concesionarului a situatiilor financiare anuale aferente exercitiului incheiat si a planului de afaceri si a bugetului de venituri si cheltuieli pentru exercitiul financiar in curs", 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 2015** (nr.16117779/23.06.2016 inregistrat la AMRSP cu nr. 1515/23.06.2016).

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 2015 sunt urmatoarele:

Numar total de cazuri notificate si confirmate de explozii/scurgeri	9356
Numar total de cazuri de notificari multiple confirmate de explozii/scurgeri	2360
Numar total de cazuri de explozii/scurgeri	6996
Numar total de cazuri explozii/scurgeri pentru care a fost necesara reparatia drumului	3046
Numar total de cazuri explozii/reparatii pentru care a fost necesara reparatia drumului	2496

de catre S.C. Apa Nova S.A.	
Numar total de cazuri explozii/reparatii pentru care a fost necesara reparatia drumului de catre terti (Excluderi Admisibile)	534

- 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 2015 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	%
6996	1	≤ 6 ore	4428	63,30
		6÷24 ore	1853	26,49
		≤ 24 ore	6.281	89,79
		24÷48 ore	504	7,21
		≤ 48 ore	6785	97,00
		48÷72 ore	156	2,23
		≤ 72 ore	6941	99,23
		> 72 ore	55	0,77
		TOTAL	6996	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
3046	534	≤ 2 luni	2496	99,36

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 (**01.01.2015-31.12.2015**) S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a identificat 1 caz referitor la explozii/scurgeri care sa constituie Excludere Admisibila.

(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 2015 au fost identificate urmatoarele Excluderi Admisibile:

Nr.crt	Codul excluderii	Motivul excluderii	Nr. excluderi
1	A5-EA R1	Strada modernizata – in garantie	128
2	A5-EA R2	Strada in modernizare	14
3	A5-EA R3	Sapatura terti	311

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 : $NS A5 = \frac{6281}{6996} \times 100 = 89,79\%$
(Standard Obiectiv : 80%)

- cazuri de explozii/ scurgeri rezolvate in ≤ 48 h : $NS A5 = \frac{6785}{6996} \times 100 = 97,00\%$
(Standard Obiectiv : 90%)

- cazuri de explozii/ scurgeri rezolvate in ≤ 72 h : $NS A5 = \frac{6941}{6996} \times 100 = 99,23\%$
(Standard Obiectiv : 97%)

- cazuri de reparare a drumului rezolvate in ≤ 2 luni : $NS A5 = \frac{2496}{3046 - 534} \times 100 = 99,36\%$
(Standard Obiectiv : 97%)

Valorile obtinute arata faptul ca pentru o alta perioada de 12 luni (01.01.2015-31.12.2015), diferita de cea de la Evaluarea Continuarii Conformitatii (28.07.2015-27.07.2016), 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	- <u>Evaluarea Initiala</u> 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. - <u>Continuarea Conformitatii</u> se face, pe toata durata concesiunii, la intervale de 12 luni numai daca s-a realizat conformitatea initiala. Datele folosite pentru evaluarea continuarii conformitatii vor fi cele obtinute in perioada de 12 luni ce incepe in ziua urmatoare a ultimei zile a perioadei de evaluare. Predarea raportului de catre Concesionar si emiterea scrisorii de catre Autoritate se fac respectand aceleasi termenele limita de la Evaluarea Initiala In conformitate cu clauza 18, din Actul Adicional nr. 10 la Contractul de Concesiune, aprobat prin HCGMB 245/2013, „Partile convin ca atat Concesionarul cat si Autoritatea de Reglementare Tehnica sa aiba la dispozitie perioade identice, de cate 20 de zile, pentru realizarea rapoartelor si concluziilor solicitate, astfel: 18.1. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.2 Evaluarea Initiala a Conformitatii, „Concesionarul va prezenta Autoritatii de Reglementare Tehnica un „Raport Initial de Conformitate” cu cel putin 30 de zile inainte de Termenul Limita de Conformitate sau de Data Anterioara de Conformitate, adica in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare initiala.” 18.2. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.3 Evaluarea Continuarii Conformitatii, „La sfarsitul fiecarei perioade de evaluare, Concesionarul va prezenta un „Raport de Continuare a Conformitatii” Autoritatii de Reglementare Tehnica, in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare, iar Autoritatea de Reglementare Tehnica va stabili conformitatea sau ne-conformitatea in termen de 20 de zile de la prezentarea raportului”
Masurare	reclamatii de la clienti, scrise sau telefonice, un registru al tuturor incidentelor care dureaza mai mult de 24 de ore
Monitorizare	- Autoritatea de Reglementare Tehnica analizeaza rapoartele S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. si verifica registrele cu inregistrarile privind toate intreruperile in alimentarea cu apa potabila, precum si tabelele rezumative
Excluderi Admisibile	-Contractul de Concesiune nu prevede Excluderi Admisibile pentru NS A6 -Concesionarul nu a identificat pana in prezent Excluderi Admisibile suplimentare
Nivel Standard Obiectiv (NSO)	asigurarea alimentarii alternative in 99 % din cazurile in care a existat o intrerupere a alimentarii cu apa potabila care a durat mai mult de 24 de ore.

II. MONITORIZAREA SI EVALUAREA NIVELULUI DE SERVICIU A6

(1) Nivel Standard de Baza:

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

(2) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu A6 (2002 – 2016)

An	Conformitatea NS A6
2002	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 10/28.10.2002 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelelor de Servicii aferente indicatorului A6 si de Respingere a Conformitatii Nivelelor de Servicii aferente indicatorilor B3 si B4.3
2003	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 30/28.10.2003 privind aprobarea Scrisorii de Respingere a Conformitatii Nivelului de Serviciu A6 – Timp pentru a asigura alimentarea alternativa cu apa potabila. Motivul Deciziei de Respingere a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A6 este lipsa informatiilor relevante pentru verificarea conformitatii, cauzata de refuzul S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. de a transmite baza de date comuna pentru indicatorii A2, A3, A5, A6, din care se pot extrage cazurile specifice indicatorului A6
2003	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 42/24.11.2003 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu A6 – Timp pentru a asigura alimentarea alternativa cu apa potabila Conformitatea certificata de ARBAC: 100% , fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de 99 %
2004	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 39/27.10.2004 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu A6 - Timp pentru a asigura o alimentare alternativa cu apa potabila Conformitatea certificata de ARBAC: 100 % , fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de 99 %
2005	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 36/21.10.2005 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu A6 – Timp pentru a asigura alimentarea alternativa cu apa potabila Conformitatea certificata de ARBAC: 100 % , fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de 99 %
2006	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 25/26.10.2006 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu A6 – Timp pentru a asigura alimentarea alternativa cu apa potabila Conformitatea certificata de ARBAC: 100 % , fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de 99 %
2007	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 22/26.10.2007 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu A6 – Timp pentru a asigura alimentarea alternativa cu apa potabila Conformitatea certificata de ARBAC: 100 % , fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de 99 %
2008	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 10/23.10.2008 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu A6 – Timp pentru a asigura alimentarea alternativa cu apa potabila Conformitatea certificata de ARBAC: 100 % , fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de 99 %
2009	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 9/23.10.2009 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu A6 – Timp pentru a asigura alimentarea alternativa cu apa potabila Conformitatea certificata de ARBAC: 100 % , fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de 99 %
2010	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 16/26.10.2010 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A6 – Timp pentru a asigura alimentarea alternativa cu apa potabila Conformitatea certificata de AMRSP: 100 % , fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de 99 %
2011	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 18/26.10.2011 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A6 – Timp pentru a asigura alimentarea alternativa cu apa potabila Conformitatea certificata de AMRSP: 100 % , fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de 99 %
2012	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 25/26.10.2012 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A6 – Timp pentru a asigura alimentarea alternativa cu apa potabila Conformitatea certificata de AMRSP: 100 % , fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de 99 %
2013	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 26/25.10.2013 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A6 – Timp pentru a asigura alimentarea alternativa cu apa potabila Conformitatea certificata de AMRSP: 100 % , fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de 99 %
2014	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 26/06.11.2014 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A6 – Timp pentru a asigura alimentarea alternativa cu

	apa potabila Conformitatea certificata de AMRSP: 100 % , fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de 99 %
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 %
2016	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 40/01.11.2016 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 (31.05.2016 – 31.05.2017)

Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu A6 in perioada 31.05.2016 – 31.05.2017 de catre AMRSP a constatat in:

- verificarea si evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii (16205297/12.10.2016) pentru perioada **28.09.2015-27.09.2016**, in vederea Certificarii Continuarii Conformitatii
- verificarea si evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual (nr. 16117779/23.06.2016) pentru perioada **01.01.2015 ÷ 31.12.2015**

Pentru cele doua perioade (**28.09.2015-27.09.2016** si **01.01.2015 ÷ 31.12.2015**), 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 inregistrarii 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 28.09.2015-27.09.2016

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. 16205297/12.10.2016, inregistrata la Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice cu nr. 2329/12.10.2016, *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 **28.09.2015 – 27.09.2016**.

- *Timpul maxim de intrerupere a alimentarii cu apa potabila a fost de **21 h si 10 min.***

- *Timpul mediu de intrerupere a fost de **3 h si 3 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	%	%	%
1	2	3	4	5	6	7	8
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 informatiilor transmise referitoare la evaluarea 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 2016, 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 privind aprobarea formatului inregistrarii bazei de date.

Timpul maxim de intrerupere a alimentarii cu apa potabila a fost de **21 h si 10 min**, iar timpul mediu de intrerupere a fost de **3 h si 3 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.

In perioada de evaluare (**28.09.2015-27.09.2016**) 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
<i>Numeric</i>	<i>Numeric</i>	<i>Numeric</i>	<i>%</i>	<i>Numeric</i>	<i>%</i>	<i>%</i>	<i>%</i>
1	2	3	4	5	6	7	8
0	0	0	100	0	0	99	-

Avand in vedere verificarile si calculele efectuate, pentru Nivelul de Serviciu A6, Consiliul Executiv al AMRSP a aprobat Certificarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A6 – Timp pentru a asigura o alimentare alternativa cu apa potabila prin **Decizia nr. 40/01.11.2016**.

B. Evaluarea informatiilor aferente Nivelului de Serviciu A6 - continute in Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pe anul 2015

Avand in vedere prevederile Clauzei 16.3 din Actul Additional nr. 10 la Contractul de Concesiune (aprobat prin HCGMB nr. 245/26.09.2013): "*incepand cu anul 2013, perioada avuta in vedere pentru raportare va fi anul calendaristic, care va inlocui Anul Contractual. Astfel, Concesionarul va depune rapoarte scrise catre Autoritatea de Reglementare Tehnica si Concedent, in maximum 30 de zile dupa aprobarea de catre adunarea generala a actionarilor Concesionarului a situatiilor financiare anuale aferente exercitiului incheiat si a planului de afaceri si a bugetului de venituri si cheltuieli pentru exercitiul financiar in curs*", AMRSP a 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 2015** (nr.16117779/23.06.2016 inregistrat la AMRSP cu nr. 1515/23.06.2016).

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 2015 urmatoarele informatii, sub forma tabelului rezumativ:

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

Verificari AMRSP

Din verificarea documentelor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului anual pentru anul 2015 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, pentru perioada aferenta Raportului anual (01.01.2015-31.12.2015).

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 (**01.01.2015-31.12.2015**), diferita de cea de la Evaluarea Continuarii Conformitatii (**28.09.2015-27.09.2016**), o calitate a serviciului peste Standardul Obiectiv.

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

I. PREVEDERI CONTRACTUALE

(a) initiale:

Denumire	Apa facturata si contorizata ca procent din apa produsa
Definitie	raportul dintre cantitatea de apa potabila facturata si apa potabila produsa si are ca scop monitorizarea eliminarii de catre Concesionar a pierderilor de apa potabila din sistemul concesionat.
Formula de calcul	raportul dintre volumul total de apa potabila facturat de 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. $NS A7 = \frac{\text{Volumul de apa potabila facturat}}{\text{Volumul de apa potabila produs}} \times 100$ 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 Adicional nr.10 la Contractul de Concesiune, aprobat prin HCGMB 245/2013, „Partile convin ca atat Concesionarul cat si Autoritatea de Reglementare Tehnica sa aiba la dispozitie perioade identice, de cate 20 de zile, pentru realizarea rapoartelor si concluziilor solicitate, astfel: 18.1. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.2 Evaluarea Initiala a Conformitatii, „Concesionarul va prezenta Autoritatii de Reglementare Tehnica un „Raport Initial de Conformitate” cu cel putin 30 de zile inainte de Termenul Limita de Conformitate sau de Data Anterioara de Conformitate, adica in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare initiala.” 18.2. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.3 Evaluarea Continuarii Conformitatii, „La sfarsitul fiecarei perioade de evaluare, Concesionarul va prezenta un „Raport de Continuare a Conformitatii” Autoritatii de Reglementare Tehnica, in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare, iar Autoritatea de Reglementare Tehnica va stabili conformitatea sau ne-conformitatea in termen de 20 de zile de la prezentarea raportului”
Masurare	Concesionarul inregistreaza si intocmeste rapoarte cu volumele de apa potabila produse precum si cu volumele de apa potabila facturate.
Monitorizare	- Concesionarul inregistreaza volumele de apa potabila produsa (masurata la sursele de productie subterane si de suprafata) si a volumelelor de apa potabila

	facturata clientilor. Inregistrările din baza de date se tin de concesionar in conformitate cu formatul aprobat de Consiliul Executiv ARBAC prin Decizia nr.18/2003. Rapoartele Concesionarului, pe baza carora se face evaluarea, contin si tabele rezumative a carei structura a fost aprobata 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 inregistrările privind volumele de apa produsa si a volumelor facturate.
Excluderi Admisibile	Contractul de Concesiune nu prevede nici un fel de incident sau eveniment care ar putea fi incadrat drept Excludere Admisibila.
Nivel Standard Obiectiv (NSO)	Pentru acest Nivel de Serviciu, Contractul de Concesiune prevede cate un Standard Obiectiv la fiecare 5 (cinci) ani de concesiune. Fiecare Standard Obiectiv reprezinta o anumita crestere procentuala fata de Valoarea de Baza. Valoarea de Baza sau Nivelul de Baza, conform definitiei date in pag. 155 a Contractului de Concesiune, „va fi stabilit dupa prima analiza anuala a performantelor care va avea loc dupa primele 12 luni de Concesiune. Nivelul va fi determinat de Autoritatea de Reglementare Tehnica in urma discutiilor cu Concesionarul, pe baza datelor disponibile la acea data, furnizate de catre Concesionar”. Cele 5 Standarde Obiectiv sunt: - Valoarea de Baza (la 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 Additional 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 Additional 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 Additional 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 Additional 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*

		<i>* 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</i>
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: $V_{furnizat\ facturat} + V_{furnizat\ nefacturat}$ ----- (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 – 2017)

An	Conformitatea NS A7
2005	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 37/21.10.2005 privind aprobarea Scrisorii de Respingere a Conformitatii Nivelului de Serviciu A7 – Apa facturata ca procent din apa produsa

2006	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 12/30.03.2006 privind punerea in aplicare a recomandarilor si Deciziei Comisiei de Experti cu privire la Nivelul Standardului de Baza pentru Nivelul de Serviciu A7 – Apa facturata ca procent din apa produsa. Recomandarile sunt urmatoarele: - „Nivelul Standardului de Baza (NSB) s-a stabilit in baza datelor din anul 5 de concesiune, avand valoarea de 51% pentru anul 5. - Plecand de la acest nivel NSB, plus 23% (obligatia integrala a ANB de crestere a randamentului), rezulta o valoare a randamentului de 74% in anul 25 al Concesiunii. - Obligatiile ANB inainte de anul 5 de Concesiune in legatura cu NS A7 sunt indreptatite sa fi fost indeplinite luand in considerare circumstantele existente la inceputul Concesiunii. - ANB trebuie sa puna la dispozitia ARBAC certificate relevante ale acuratetii aparatelor de masura provenite de la furnizor (i). Mai departe, ANB trebuie sa tina la curent ARBAC in legatura cu inspectiile regulate si cu validarea acestor sisteme de masura in anii urmasori ai CC. - Pentru urmatoarea durata a CC, obligatiile ANB in legatura cu NS A7 sunt dupa cum urmeaza: <table><tr><td>An</td><td>10</td><td>15</td><td>20</td><td>25</td></tr><tr><td>Delta</td><td>+ 7%</td><td>+16%</td><td>+21%</td><td>+23%</td></tr><tr><td>Nivel Obiectiv</td><td>58%</td><td>67%</td><td>72%</td><td>74%</td></tr></table> „Comisia de Experti recomanda ca perioada de evaluare trebuie sa fie modificata de la 2 luni (care este prevazuta in tabelul NS A7) la o perioada de 1 an. Evaluarea NS A7 de-a lungul unui an ar elimina cea mai mare parte a efectelor (desi mici) ale „erorilor normale”, asa cum a fost indicat mai sus. Comisia de Experti concluzioneaza ca ANB si ARBAC convin asupra acestei perioade de evaluare si vor propune aceasta modificare a Contractului de Concesiune”.	An	10	15	20	25	Delta	+ 7%	+16%	+21%	+23%	Nivel Obiectiv	58%	67%	72%	74%
An	10	15	20	25												
Delta	+ 7%	+16%	+21%	+23%												
Nivel Obiectiv	58%	67%	72%	74%												
2010	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 29 / 22.11.2010 privind aprobarea tipurilor de Excluderi Admisibile pentru Nivelul de Serviciu A7 – Volumul apei facturate ca procentaj din volumul apei produse – si a metodologiei de calcul a consumurilor tehnologice de apa potabila															
2011	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 1 / 26.01.2011 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Evaluarii Initiale a Conformitatii Nivelului de Serviciu A7 – Volumul apei facturate ca procentaj din volumul apei produse Conformitatea certificata de AMRSP: 58,86%, peste valoarea de 58% corespunzatoare NSO aferent NS A7 pentru primii 5 ani de evaluare.															
2012	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 2/ 26.01.2012 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A7 – Volumul apei facturate ca procentaj din volumul apei produse Conformitatea certificata de AMRSP: 59,98%, peste valoarea de 58% corespunzatoare NSO aferent NS A7 pentru primii 5 ani de evaluare.															
2013	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 2/ 26.01.2013 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A7 – Volumul apei facturate ca procentaj din volumul apei produse Conformitatea certificata de AMRSP: 60,90%, peste valoarea de 58% corespunzatoare NSO aferent NS A7 pentru primii 5 ani de evaluare.															
2014	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 3/ 10.02.2014 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A7 – Randamentul sistemului de alimentare cu apa potabila Conformitatea certificata de AMRSP: 65,22%, peste valoarea de 58% corespunzatoare NSO aferent NS A7 pentru primii 5 ani de evaluare.															
2014	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 10/ 21.03.2014 pentru aprobarea Procedurii privind modalitatea de stabilire a volumelor furnizate si nefacturate ce intra in calculul Nivelului de Serviciu A7 – Randamentul sistemului de alimentare cu apa potabila															
2015	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 3/ 09.02.2015 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A7 – Randamentul sistemului de alimentare cu apa potabila Conformitatea certificata de AMRSP: 69,84%, peste valoarea de 58% corespunzatoare NSO aferent NS A7 pentru primii 5 ani de evaluare.															
2016	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.															
2017	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 4/ 09.02.2017 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A7 – Randamentul sistemului de alimentare cu apa potabila. Conformitatea certificata de AMRSP: 76,05%, peste valoarea de 67% corespunzatoare NSO aferent NS A7 pentru primii 5 ani de evaluare.															

(3) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu A7 (31.05.2016 ÷ 31.05.2017)

Pentru perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii (01.01.2016 ÷ 31.12.2016) si pentru perioada aferenta Raportului Anual S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. , respectiv 01.01.2015 – 31.12.2015, evaluarea AMRSP a tinut cont de urmatoarele:

- Raportul Comisiei de Experti din noiembrie 2005
- Actul Adicional la Contractul de Concesiune aprobat prin HCGMB nr. 147/2006
- Actul Adicional nr. 6 la Contractul de Concesiune aprobat prin HCGMB nr. 358/2009
- Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 29/2010 privind aprobarea tipurilor de Excluderi Admisibile pentru Nivelul de Serviciu A7 – Volumul apei facturate ca procentaj din volumul apei produse – si a metodologiei de calcul a consumurilor tehnologice de apa potabila
- Decizia Consiliului Executiv 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 Adicional la Contractul de Concesiune aprobat prin HCGMB nr. 147/2006, ale Actului Adicional nr. 6 / 14.12.2009 la Contractul de Concesiune aprobat prin HCGMB nr. 358/2009 si ale Actului Adicional 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 2015 se suprapune cu perioada pentru Evaluarea Continuitatii Conformitatii (01.01.2016 - 31.12.2016).

A. Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A7 pentru perioada 01.01.2016 ÷ 31.12.2016

Informatiile trimise de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii (nr.17019605/20.01.2017) pentru Nivelul de Serviciu (NS) A7 – Randamentul Sistemului de Alimentare cu Apa Potabila, sunt urmatoarele:

Volum total produs	171.324.658 m ³
Volum furnizat si facturat	129.024.381 m ³
Volum furnizat si nefacturat	582.683 m ³
Volum total Excluderi Admisibile	896.917 m ³
Standard Obiectiv	67%
Nivel de Serviciu realizat	76,05%

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 (01.01.2016 – 31.12.2016) 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 SC Apa Nova Bucuresti SA, prin adresa nr. 197/25.01.2017, informatii suplimentare care se refera la justificarea „consumurilor tehnologice” (volume de apa pentru spalarea rezervoarelor de stocare a apei potabile, volume utilizate de autospecialele ISU, volume utilizate pentru spalari apeducte, volumele 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, volumele

furnizate si pierdute pe reseaua interioara a utilizatorilor si volumele furnizate consumatorilor care locuiesc in condominii).

S-au solicitat de asemenea informatii, pentru fiecare luna a perioadei de raportare, privind volumele pompate de la statiile de pompare.

SC Apa Nova Bucuresti SA a pus la dispozitia reprezentantului AMRSP informatiile suplimentare, sub forma unor copii ale documentelor respective si sub forma unor baze de date in format electronic asa cum s-a precizat in scrisoarea SC Apa Nova Bucuresti SA nr.17023674/30.01.2017 inregistrata la AMRSP cu nr.248/30.01.2017.

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 Adicional la Contractul de Concesiune aprobat prin HCGMB nr. 147/2006
- Actului Adicional nr. 6/14.12.2009 la Contractul de Concesiune aprobat prin HCGMB nr. 358/2009
- Actului Adicional nr. 10/22.11.2013 la Contractul de Concesiune aprobat prin HCGMB nr. 245/2013
- Deciziei Consiliului Executiv AMRSP nr.10/2014 cu privire la formatul tabelului rezumativ si a centralizatorului bazei de date, precum si a Procedurii privind modalitatea de stabilire a volumelor furnizate si nefacturate ce intra in calculul Nivelului de Serviciu A7 – Randamentul Sistemului de Alimentare cu Apa Potabila

Au fost efectuate verificari la sediul Directiei Dispecerat si Monitorizare, in data de 31.01.2017, 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 evidentiata separat pentru fiecare sursa de productie a apei potabile*
- *documentele referitoare la volumele pompate de statiile de pompare, precum si la Excluderile Admisibile (Volumele de apa potabila utilizate la spalarea rezervoarelor, a apeductelor, volumele pentru spalarea capetelor terminus sau dupa inlocuirile planificate a tronsoanelor, a vanelor si hidrantilor, dar si pentru celelalte propuneri de EA) au permis o analiza si o evaluare corecta*
- *volumele furnizate facturate si volumele furnizate nefacturate sunt evidentiata 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 Adicional 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 Potabila*, dupa cum urmeaza:

- **Volumele consumate de ISU-Bucuresti, din reseaua de hidranti publici, pentru combaterea incendiilor**

Aceste volume au fost utilizate de catre ISU-Bucuresti direct din hidrantii publici cat si prin umplerea autocisternelor pentru combaterea incendiilor. In perioada de evaluare s-a consumat un volum de apa de 20561,74 mc. Documentele din care rezulta aceste volume au fost comunicate de catre ISU "Dealul Spirii" Bucuresti - Ilfov. Acestea 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 pentru incarcările direct in cisterne. Dupa

- verificarea documentelor rezulta ca acestea corespund cerintelor art. 3.1.3 si art. 3.1.4 din *Procedura*.
- **Volumele furnizate si pierdute pe rețeaua interioară a utilizatorilor urmare aparitiei unor avarii, care vor face obiectul reducerii facturilor**
Pe parcursul anului 2016 nu s-au inregistrat cazuri de reducere a volumelor furnizate ca urmare a unei avarii pe rețeaua interioara. Prin urmare nu a fost nevoie de verificarea documentelor justificative si implicit constatarea respectarii art. 3.2.2., art. 3.2.3. si art. 3.2.4. din *Procedura*.
 - **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.**
Pentru perioada de evaluare volumul de apa furnizat consumatorilor din condominii pentru care exista probleme contractuale a fost de 562121 mc. Aceste condominii au fost deconectate de la rețeaua de distribuție in sa prin conexiuni clandestine (ilegale) s-a realizat alimnetarea cu apa. Accesul SC Apa Nova Bucuresti SA la conexiuni a fost 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 operatorului serviciului în zona publică limitrofa imobilelor. Prin scrisoarea inregistrata la AMRSP cu nr. 110/13.01.2017 SC Apa Nova Bucuresti SA a transmis lista actualizata reprezentand imobile/condominii conectate (illegal) la rețeaua de apa potabila pentru care nu se emit facturi.
Fata de anul 2015 cand lista cuprindea un numar de 24 imobile, la sfarsitul perioadei de evaluare 01.01.2016 - 31.12.2016, datorita faptului ca pentru blocul Z1 a fost reluata relatia contractuala cu furnizorul serviciului de alimentare cu apa potabila (dupa achitarea restantelor) a ramas un numar de 23 blocuri care se incadreaza in aceasta categorie
Pentru determinarea volumelor SC Apa Nova Bucuresti SA a asigurat un numar de 14 contoare (dintre care 1 a fost inlocuit 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. Sunt montate un numar de 5 contoare de district care prin scaderea inregistrarilor unor contoare se poate determina cu o precizie apropiata de realitate si volumele celorlalte blocuri. Schemele de alimentare si contorizare au fost prezentate de SC Apa Nova Bucuresti SA la evaluarea anterioara.
In perioada de evaluare au fost 5 blocuri care nu au avut contoare individuale sau de district, determinarea volumelor de apa consumate de acestea a fost facuta pe baza unei medii a consumurilor anterior inregistrate (la acestea se inregistreaza cea mai mare eroare de masura). In perioada de evaluare blocul Z1, care a reluat relatia contractuala cu SC Apa Nova Bucuresti SA, a fost in situatie descrisa mai sus.

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 01.01.2016 ÷ 31.12.2016 S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a solicitat in cadrul Raportului ECC aprobarea propunerilor de Excluderi Admisibile, dupa cum urmeaza:

Volume Tehnologice	Tip EA	Volum [mc]
Spalari apeducte	A7.1.1	180000,00
Spalari rezervoare	A7.1.1	291 450,88
Spalari capete terminus	A7.1.2	163 318,75
Umplere autocurativoare	A7.1.2	60 052,07
Inlocuire vane, hidranti etc.	A7.1.2	133 963,01
Inlocuire planificata tronson	A7.1.2	28 593,58
Inlocuire bransament	A7.1.2	434,93
Punere in functiune conducta noua	A7.1.2	2 574,55
Spalare statii pompare ape uzate	A7.3	22 325,76
Avarii provocate de terti	A7.4	6 151,81

Volum tehnologic utilizat la spalari urmare a variatii/intreruperi energie electrica la SP/SRP/SH	A7.5	4 774,32
Volumul tehnologic utilizat in cadrul activitatii de inchideri/deschideri bransamente	A7.6	27,11
Program comun ISU – ANB privind verificarea hidrantilor	propus	3 250,37
TOTAL		896 917,94

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 **896 917,94**, respectiv:

- EA cod A7.1.1 (Spalari apeducte, Spalari rezervoare)
- EA cod 7.1.2 (Spalari capete terminus, Umplere autocurativoare, Inlocuiri vane si hidranti, Inlocuire planificata tronson, Inlocuire bransament, Punere in functiune conducta noua, Volum autospeciale ISU)
- EA cod 7.3 (Spalare statii de pompare ape uzate)
- EA cod 7.4 (Avarii provocate de terti)
- EA cod 7.6 (Volumul tehnologic utilizat in cadrul activitatii de inchideri/deschideri bransamente)
- EA Program comun ISU – ANB privind verificarea hidrantilor (pentru acest tip, in Raport apare "propus" intrucat nu se regaseste in lista codificarilor aprobate prin Decizia Consiliului Executiv AMRSP nr. 29/2010, insa acest tip a fost aprobat la evaluarea anterioara si nu necesita analiza suplimentara).

Evaluare AMRSP

(a) Evaluarea AMRSP a tinut cont de urmatoarele:

- Raportul Comisiei de Experti din noiembrie 2005
- Actul Aditonal la Contractul de Concesiune aprobat prin HCGMB nr. 147/2006
- Actul Aditonal nr. 6 la Contractul de Concesiune aprobat prin HCGMB nr. 358/2009
- Actul Aditonal 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. 13/2016 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})	171.324.658 m³
volumul de apa potabila furnizat facturat ($V_{\text{furnizat facturat}}$)	129.024.381 m³
volumul de apa potabila furnizat nefacturat ($V_{\text{furnizat nefacturat}}$)	582.683 m³
volum total EA propus spre aprobare de AMRSP	896.917 m³

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

$$NS A7 = \frac{129768430 + 513221}{178167636 - 931750} \times 100\% = 73,17\% > 58\%(SO)$$

Nivel de Serviciu realizat in perioada de Evaluare	76,05%
Nivelul Standard Obiectiv (conform Contract Concesiune)	67%

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. 4/09.02.2017**.

B. Evaluarea informatiilor aferente Nivelului de Serviciu A7 - continute in Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pe anul 2015

Avand in vedere prevederile Clauzei 16.3 din Actul Additional nr. 10 la Contractul de Concesiune (aprobat prin HCGMB nr. 245/26.09.2013): *"incepand cu anul 2013, perioada avuta in vedere pentru raportare va fi anul calendaristic, care va inlocui Anul Contractual. Astfel, Concesionarul va depune rapoarte scrise catre Autoritatea de Reglementare Tehnica si Concedent, in maximum 30 de zile dupa aprobarea de catre adunarea generala a actionarilor Concesionarului a situatiilor financiare anuale aferente exercitiului incheiat si a planului de afaceri si a bugetului de venituri si cheltuieli pentru exercitiul financiar in curs"*, AMRSP a 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 2015** (nr.16117779/16.06.2016).

Pentru Nivelul de Serviciu A7 – Randamentul sistemului de alimentare cu apa, in conformitate cu prevederile art.17 din Actul Additional 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 Continuării 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 Continuării Conformitatii, certificata prin Decizia Consiliului Executiv AMRSP nr. 13/08.02.2016.

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

Informatiile din cadrul Raportului Anual (nr.16117779/16.06.2016), au fost urmatoarele:

Volum total produs	178.167.636 m3
Volum total facturat	129.768.430 m3
Volum total Excluderi Admisibile	513.221 m3
Standard Obiectiv	931.750 m3
Nivel de Serviciu realizat	58%

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 (01.01.2015 – 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.

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 evidentiata separat pentru fiecare sursa de productie 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	180000,00
Spalari rezervoare	A7.1.1	309527,20
Spalari capete terminus	A7.1.2	84981,44
Umplere autocurativoare	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, 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 Additional 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})	178.167.636 m ³
volumul de apa potabila furnizat facturat ($V_{\text{furnizat facturat}}$)	129.768.430 m ³
volumul de apa potabila furnizat nefacturat ($V_{\text{furnizat nefacturat}}$)	513.221 m ³
volum total EA propus spre aprobare de AMRSP	931.750 m ³

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

$$NS A7 = \frac{129768430 + 513221}{178167636 - 931750} \times 100\% = 73,17\% > 58\%(SO)$$

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

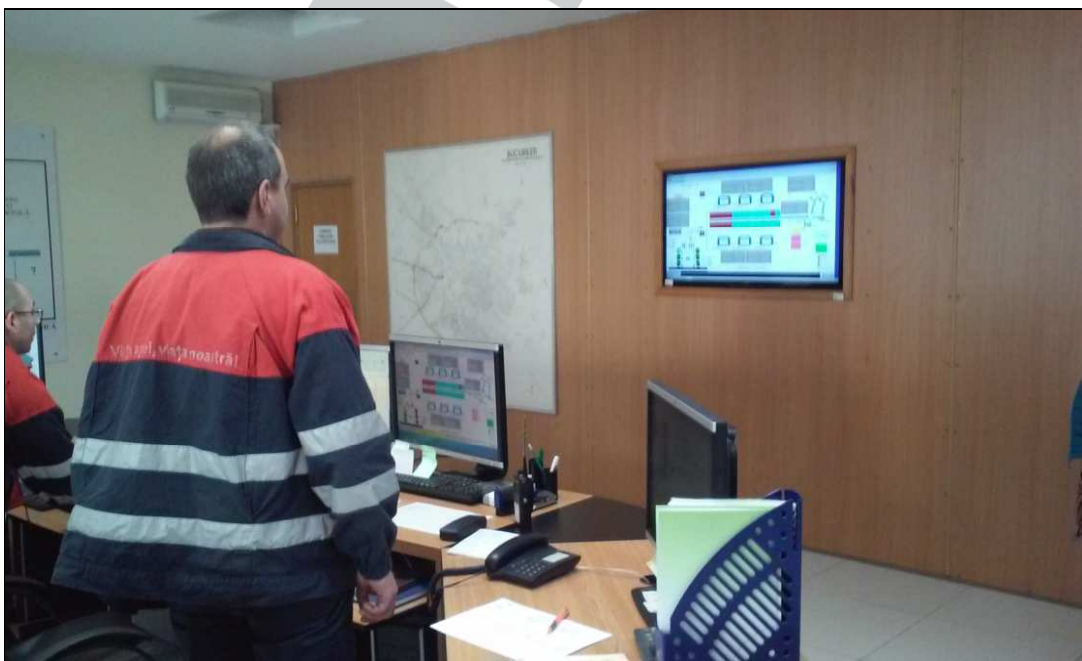
In cadrul perioadei 31.05.2016 - 31.05.2017, AMRSP a urmarit aplicarea si respectarea de catre SC Apa Nova Bucuresti SA a "Procedurii privind modalitatea de stabilire a volumelor furnizate si nefacturate ce intra in calculul Nivelului de Serviciu A7 - Randamentul sistemului de alimentare cu apa", aprobata prin **Decizia Consiliului Executiv AMRSP nr.13/2016**.

Au fost verificate deasemenea volumele furnizate si nefacturate, conform celor specificate in cadrul capitolului 17 din Actul Additional 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 Potabila*, dupa cum urmeaza:

- **Volumele consumate de ISU-Bucuresti, din reseaua 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

- 16066mc. 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 rețeaua 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 rețeaua 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 încheie contracte de furnizare cu ANB**
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 rețeaua de distribuție inasa s-au reconectat prin conexiuni clandestine (ilegale). Accesul Apa Nova Bucuresti SA 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 Apa Nova Bucuresti în zona publică limitrofa imobilelor. Volumul de apa de 496818 mc a fost consumat de 21 blocuri din sectorul 5. Pentru determinarea volumelor SC Apa Nova Bucuresti SA 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 fost desfasurate mai multe intalniri intre reprezentantii AMRSP si ai SC Apa Nova Bucuresti SA pentru clarificarea tuturor cerintelor din cadrul art.3.3 din *Procedura*. Ulterior acestea au fost incluse in aceasta categorie.

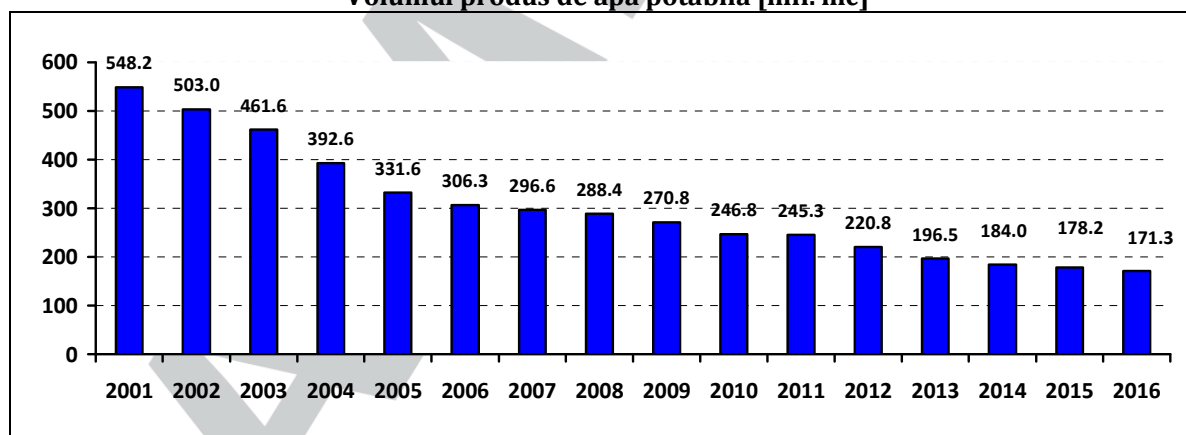


Dispecerat Statie tratare apa Rosu

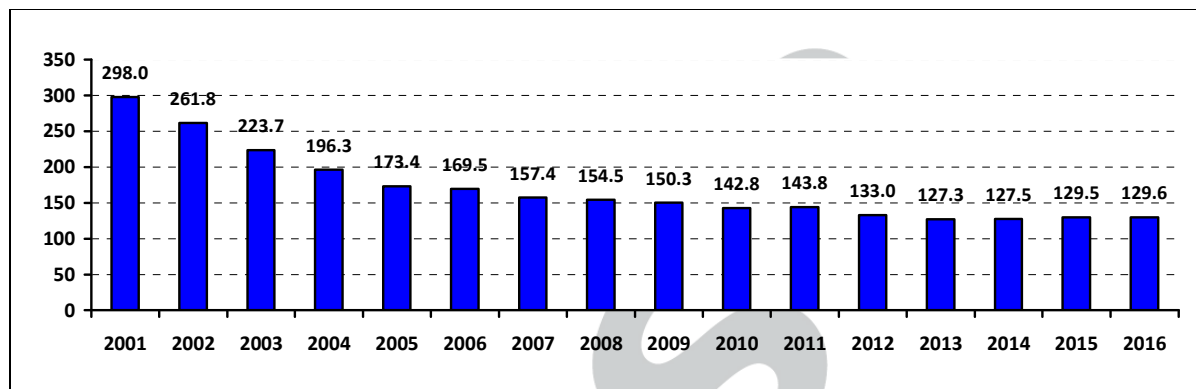
III. Evolutia Nivelului de Serviciu A7 pe perioada derularii concesiunii

An de raport	Volum total de apa potabila produsa [mii mc]	Volum total de apa potabila facturata [mii mc]	Vf/Vp [%]	$\Delta p = V_p - V_f$ [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
2016	171.324	129.606	76,05	41.718

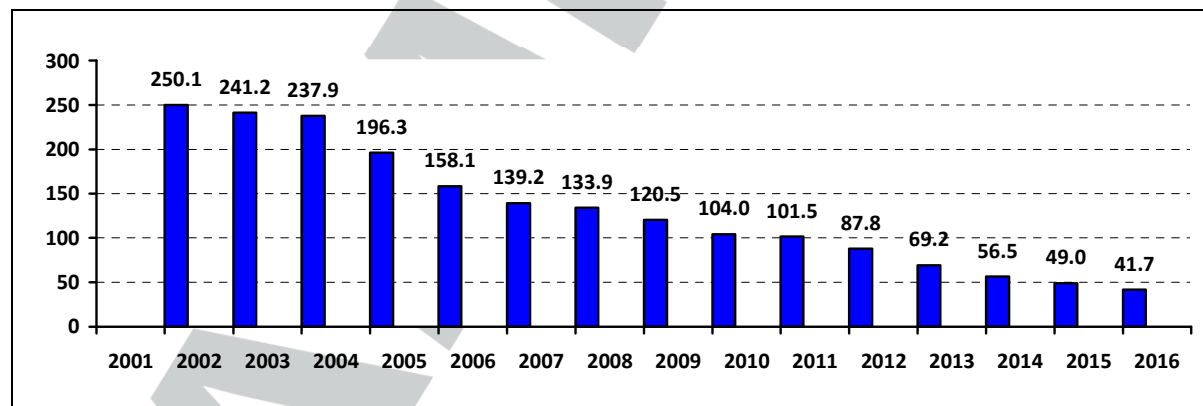
Volumul produs de apa potabila [mii. mc]



Volumul facturat de apa potabila [mii. mc]



Pierderi fizice in sistemul de alimentare cu apa potabila Vf - Vp [mii. mc]



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. $NS\ A8 = \frac{\text{Facturi emise pe baza contoarelor}}{\text{Totalul facturilor emise - Excluderi Admisibile}} \times 100$ Valoarea rezultata se compara cu Standard Obiectiv. Daca este mai mare sau egala, se acorda conformitatea, iar in caz contrar se respinge, caz in care procedura se reia dupa o perioada de remediere de 3 luni.
Termen limita de conformitate	sfarsitul anului 5 de concesiune 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 Adititional nr.10 la Contractul de Concesiune, aprobat prin HCGMB 245/2013, „Partile convin ca atat Concesionarul cat si Autoritatea de Reglementare Tehnica sa aiba la dispozitie perioade identice, de cate 20 de zile, pentru realizarea rapoartelor si concluziilor solicitate, astfel: 18.1. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.2 Evaluarea Initiala a Conformitatii, „Concesionarul va prezenta Autoritatii de Reglementare Tehnica un „Raport Initial de Conformitate” cu cel putin 30 de zile inainte de Termenul Limita de Conformitate sau de Data Anterioara de Conformitate, adica in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare initiala.” 18.2. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.3 Evaluarea Continuarii Conformitatii, „La sfarsitul fiecarei perioade de evaluare, Concesionarul va prezenta un „Raport de Continuare a Conformitatii” Autoritatii de Reglementare Tehnica, in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare, iar Autoritatea de Reglementare Tehnica va stabili conformitatea sau ne-conformitatea in termen de 20 de zile de la prezentarea raportului”
Masurare	Concesionarul inregistreaza si intocmeste rapoarte cu inregistrari ale facturilor emise cu detalii privind valoarea facturii si codul de client.
Monitorizare	Concesionarul inregistreaza facturile, corespunzatoare consumului de apa potabila, emise clientilor de catre Concesionar. Datele sunt stocate intr-o baza de date iar sistemul de facturare trebuie sa poata permite ca valoarea totala a facturilor emise pe baza citirii contoarelor si valoarea totala a facturilor sa fie rapid identificabile. Autoritatea de Reglementare Tehnica analizeaza rapoartele Concesionarului

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

(b) Modificari ale prevederilor initiale ale Contractului de Concesiune

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

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

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

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

- **HCGMB nr. 358/2009** prin care a fost aprobat Actul Adicional nr.6 la Contractul de Concesiune. Conform Cap.V „Modificarea Partii a III-a – Nivelele Serviciilor a Caietului de Sarcini a Concesionarii, 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 – 2016)

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 rețelele publice stradale si nu pe bransamentele fiecarui client („rețele telescopice” si „contoare comune”) – incluse de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in categoria Excluderilor Admisibile, considerand ca aceasta procedura nu este corespunzatoare prevederilor legale in vigoare.

2006	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 6/14.02.2006 privind aplicarea prevederilor clauzei 28.9.3 din Contractul de Concesiune a serviciilor publice de alimentare cu apa si de canalizare din Municipiul Bucuresti, pentru nerespectarea de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., in mod semnificativ, a prevederilor clauzei 28.9.2 din Contract, constatata prin lipsa prezentarii de catre Concesionar a celui de al doilea Raport Initial de Conformitate al Nivelului de Serviciu A8 – Facturi emise pe baza contoarelor ca procent din totalul facturilor
2006	HCGMB nr. 69/2006 a aprobat strategia Primariei Municipiului Bucuresti de punere in conformitate cu Buna Practica Industriala si cu prevederile legislatiei specifice a retelelor de alimentare cu apa in avalul a 126 de statii de hidrofor (Retele telescopice) HCGMB nr. 69/2006 prevede la art.7 faptul ca „ <i>Pana la finalizarea lucrarilor de punere in conformitate, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. nu va putea fi penalizata pentru neindeplinirea Nivelelor de Servicii C1, A5, A7, A8 pentru neconformitati in legatura cu Retelele Telescopice acestea fiind considerate Excluderi Admise</i> ”.
2006	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 26/26.10.2006 privind aprobarea Scrisorii de Respingere a Conformitatii Initiale a Nivelului de Serviciu A8 – Facturi emise pe baza contoarelor ca procent din totalul facturilor In urma analizei informatiilor transmise de ANB 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 „ <i>pana la finalizarea lucrarilor de punere in conformitate a bransamentelor comune echipate cu contoare comune, vor fi considerate „Excluderi Admise”, neconformitati in legatura cu retelele telescopice si bransamente comune.</i> ”
2009	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 10 / 23.10.2009 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu A8 – Facturi emise pe baza contoarelor ca procent din totalul facturilor

	Tinand cont de: - prevederile art. 7 din HCGMB nr. 69/2006 - prevederile art. 5 din HCGMB nr. 55 / 2009 - Decizia Expertului Tehnic, din 12.10.2008, privind solutionarea disputei dintre ARBAC si 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 Adicional nr. 6 a fost semnat de Partile Contractului de Concesiune la data de 14.12.2009. Conform Cap. V „Modificarea Partii a III a „Nivelele Serviciilor” a Caietului de Sarcini al Concesiunii, art. 2 „denumirea Nivelului de Serviciu „Facturi emise pe baza contoarelor ca procent din totalul facturilor” se inlocuieste cu „Facturi emise pe baza citirii contoarelor de bransament individuale sau comune mai multor clienti, ca procent din totalul facturilor”
2010	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 17 / 26.10.2010 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu A8 – Facturi emise pe baza citirii contoarelor de bransament individuale sau comune mai multor clienti, ca procent din totalul facturilor Tinand cont de: - prevederile art. 7 din HCGMB nr. 69/2006 - prevederile art. 5 din HCGMB nr. 55 / 2009 - Decizia Expertului Tehnic, din 12.10.2008, privind solutionarea disputei dintre ARBAC si 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

	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)
2016	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 41/01.11.2016 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 99,43% , 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 (31.05.2016 - 31.05.2017)

Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu A8 in perioada 31.05.2016 - 31.05.2017 de catre AMRSP a constatat in:

- verificarea si evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii (nr.16205297/12.10.2016) pentru perioada **28.09.2015-27.09.2016**, in vederea Certificarii Continuarii Conformitatii
- verificarea si evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual (nr.16117779/23.06.2016) pentru perioada **01.01.2015 ÷ 31.12.2015**

Pentru cele doua perioade (**28.09.2015 - 27.09.2016** si **01.01.2015 ÷ 31.12.2015**), 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 28.09.2015 ÷ 27.09.2016

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.16205297/12.10.2016) sunt urmatoarele:

Valoarea totala a facturilor emise	539.947.619,07 lei
Valoarea facturilor emise pe baza citirii contoarelor	536.014.674,63 lei
Valoarea facturilor propuse de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. drept Excluderi Admisibile	851.481,50 lei
Nivel de Serviciu propus de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru perioada de evaluare	99,43%
Nivelul Standard Obiectiv (conform Contractului de Concesiune)	99%

Verificari AMRSP

In urma verificarilor efectuate s-au constatat urmatoarele:

- S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a evidenciat 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)
- 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

Pentru Nivelul de Serviciu A8, Contractul de Concesiune nu prevede 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 utilizarea in calculul de evaluare a unui singur tip de excludere pentru "bransamente comune" – cod A8 EA5.1.

Facturile emise pentru „bransamente comune” se incadreaza in prevederile art.2.(b) si art.5 din Hotararea CGMB nr.55/2009, prin care s-a stabilit ca pana la adoptarea unei noi Hotarari a CGMB prin care sa se puna in conformitate si bransamentele comune ce nu fac parte din prevederile acestei hotarari, valorile facturilor emise pentru acesti clienti deserviti de aceste bransamente vor fi incadrate in categoria Excluderilor Admisibile.

Pe parcursul perioadei de evaluare, SC Apa Nova Bucuresti SA a transmis lunar la AMRSP sub forma unei baze de date, valorile facturilor propuse ca Excluderi Admisibile, in conformitate cu prevederile HCGMB nr. 55/2009. Propunerile de Excluderi Admisibile au fost inregistrate la AMRSP astfel: nr. 1994/11.11.2015, nr. 2188/11.12.2015, nr. 81/13.01.2016, nr. 408/12.02.2016, 701/15.03.2016, nr. 958/14.04.2016, nr. 1024/13.05.2016, nr. 1452/14.06.2016, nr. 1655/13.07.2015, nr. 1870/12.08.2016, nr. 2125/16.09.2016. Acestea au fost analizate privind corectitudinea incadrarii in prevederile HCGMB nr.55/2009.

Pe baza acestor considerente specificate mai sus s-au aprobat propunerile de Excluderi Admisibile pentru cele **898** facturi emise de SC Apa Nova Bucuresti SA, a caror valoare insumeaza **851.481,50 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

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

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.21/2008 si a Deciziei Consiliului Executiv al AMRSP nr.23/2015, rezultatul evaluarii Nivelului de Serviciu A8 este urmatorul:

$$NSA8 = \frac{\text{Valoarea facturilor emise pe baza citirii contoarelor}}{\text{Valoarea totala a facturilor emise - EA}} \times 100$$
$$NSA8 = \frac{536.014.674,63}{539.947.619,07 - 851.481,50} \times 100 = 99,43\%$$

Nivel de Serviciu realizat in perioada de Evaluare	99,43%
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.41/01.11.2016**.

B. Evaluarea informatiilor aferente Nivelului de Serviciu A8 - continute in Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pe anul 2015

Avand in vedere prevederile Clauzei 16.3 din Actul Adicional nr. 10 la Contractul de Concesiune (aprobat prin HCGMB nr. 245/26.09.2013):“*incepand cu anul 2013, perioada avuta in vedere pentru raportare va fi anul calendaristic, care va inlocui Anul Contractual. Astfel, Concesionarul va depune rapoarte scrise catre Autoritatea de Reglementare Tehnica si Concedent, in maximum 30 de zile dupa aprobarea de catre adunarea generala a actionarilor Concesionarului a situatiilor financiare anuale aferente exercitiului incheiat si a planului de afaceri si a bugetului de venituri si cheltuieli pentru exercitiul financiar in curs*”, 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 2015** (nr.16117779/23.06.2016).

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. 16117779/23.06.2016) sunt urmatoarele:

Valoarea totala a facturilor emise	582.235.765,72 lei
Valoarea facturilor emise pe baza citirii contoarelor	578.205.070,29 lei
Valoarea facturilor propuse de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. drept Excluderi Admisibile	964.123,47 lei
Nivel de Serviciu propus de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru perioada de evaluare	99,47%
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 evidenciat 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 **964.123,47 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:

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

$$NSA8 = \frac{578205070,29}{582235765,72 - 964123,47} \times 100 = 99,47\%$$

Nivel de Serviciu realizat in perioada de Evaluare	99,47%
Nivelul Standard Obiectiv (conform Contractului de Concesiune)	99%

si arata faptul ca si pentru alta perioada de 12 luni respectiv 01.01.2015 – 31.12.2015, 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%).

Nivelul de Serviciu B1 – Calitatea apei efluentului

I. PREZENTARE GENERALA SEAU GLINA

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

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

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

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

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

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

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

4 – consultanța, management, supraveghere lucrări.

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

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

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

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

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

NIVEL DE SERVICIU CALITATEA APEI EFLUENTULUI (la evacuarea din statia de epurare ape uzate)	
Pag. 2	
"Standardul (EU) Epurare Completa"	
a) CBO ₅ (20°C)	Concentratia maxima la deversare de 25 mg O ₂ /l fara nitrificare
b) CCO (metoda cu dicromat de potasiu)	Concentratia maxima la deversare de 125 mg O ₂ /l
c) Total solide in suspensie	Concentratia maxima la deversare de 35 mg/l
d) Fosfor total	Concentratia maxima la deversare de 1 mg P/l
e) Azot total	Concentratia maxima la deversare de 10 mg N/l
In mod suplimentar, Standardul European are prevederi pentru <u>reducerile procentuale minime</u> care trebuie realizate la statiile de epurare. Acestea nu corespund acestui Nivel de Serviciu si prin urmare nu vor face parte din acest Nivel de Serviciu.	
MASURAT PRIN:	
<u>Prelevare curenta de probe pentru Epurarea Completa</u>	
Probe mixte se vor preleva de pe un amplasament adecvat in punctele de intrare si descarcare ale statiei de epurare pentru a se putea face comparatii. Va fi utilizat urmatorul regim, cel putin timp de o saptamana, o data la 4 saptamani:	
i. Probe mixte la 24 ore folosind un instrument de recoltare care poate asigura refrigerarea (pentru pastrarea probelor pe vreme calda);	
ii. O proba de 500 ml la fiecare 3 ore;	
iii. Cele 8 probe mixte pe perioada de 24 ore;	
iv. Proba mixta trimisa la analiza de laborator in aceeasi zi lucratoare.	

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

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

NIVEL DE SERVICIU	CALITATEA APEI EFLUENTULUI (la evacuarea din statia de tratare ape uzate)
Pag. 5	
EXCLUDERI PERMISE	
Acestea sunt nereusite rezultand din urmatoarele incidente:	
- Un incident de poluare 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 additional, va fi prezentat un Plan de Imbunatatire Autoritatii de Reglementare Tehnica si va fi implementat (vezi clauze generale pentru informatii in continuare in 6 luni de la "nereusita").	
Imbunatatirile ulterioare se vor face in mod normal in interval de un an de la raportarea problemei.	
2) Acolo unde emisarul si/sau albia si malurile, inclusiv flora si fauna sa si starea fizica, au fost afectate in sens negativ de efluentul necorespunzator in ce priveste nerespectarea concentratiile maxime la deversare, Concesionarul va fi raspunzator pentru realizarea tuturor lucrarilor necesare pentru a readuce lucurile afectate la starea lor initiala.	

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

(i) Actul Adicional din 4.12.2008 (aprobat in prealabil ca Anexa nr. 3 a HCGMB nr. 317/ 29.10.2008). Prin acest Act Adicional, 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 Adicional, inclusiv terenul pe care se afla aceste bunuri (identificate in Lista Bunurilor Proprietate Publica aprobata prin HCGMB nr. 296 / 1999 si anexată ca Anexa 1 a Părții a VI-a a Caietului de Sarcini al Concesiunii)

- posibilitatea Municipiului Bucuresti de a acoperi in intregime serviciul datoriei pentru acordurile de imprumut printr-o taxa speciala care urmeaza sa fie colectata in numele Municipiului de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A.

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

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

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

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

De asemenea, prin **Actul Additional nr. 9 / 11.07.2011** Partile Contractului de Concesiune au convenit asupra urmatoarelor modificari/completari ale prevederilor Contractului de Concesiune - Partea a III-a Nivelele Serviciilor a Caietului de Sarcini cu privire la Nivelul de Serviciu "Calitatea apei efluentului" din cadrul Nivelelor de Serviciu pentru Canalizare:

- Tabelul de la pagina 1 a Nivelului de Serviciu se modifică și va avea următorul conținut:

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

- După tabelul de la pagina 2 a Nivelului de Serviciu se adaugă un nou tabel (pag.2 bis) care va avea următorul 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°C)	58.147
b) CCO (metoda cu dicromat de potasiu)	106.877
c) Total solide in suspensie	120.960
d) Fosfor total	1.754
e) Azot total	6.878
MASURAT PRIN:	
<u>Prelevare curenta de probe pentru Epurarea Partiala</u>	
Probe medii zilnice rezultate din 24 de esantioane recoltate orar se vor preleva din punctul de descarcare al SEAU Glina Faza 1. Rezultatele masuratorilor se vor multiplica cu debitul mediu zilnic epurat partial	

- Prevederile cu privire la "Monitorizare" din tabelul de la pagina 3 a Nivelului de Serviciu se vor aplica atât pentru Epurarea completă cât și pentru Epurarea parțială

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

- Ținând seama de prevederile Directivei 91/271/CEE, ultimul paragraf se modifică și va avea conținutul următor:
"Standardele privind azotul vor fi suspendate atunci cand temperatura efluentului scade sub 12°C"
- După ultimul paragraf, astfel cum a fost modificat conform clauzei de mai sus, se adaugă următoarele:
 - "Neconformitățile SEAU Glina Faza 1 menționate în anexele la Certificatele de Preluare și/sau în Procesele verbale de Recepție, precum și neconformitățile notificate Constructorului în Perioada de Garanție, până la remedierea acestora
 - Condițiile de funcționare a Casetei, până la finalizarea Măsurilor Urgente (Deblocarea si Decolmatarea 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 Adicional nr. 7 la Contractul de Concesiune

- Absența din SEAU Glina Faza 1 a unor lucrări/echipamente neprevăzute în proiectul SEAU Glina Faza 1 dar devenite necesare pentru buna funcționare a acesteia"

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

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

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

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

Dificultăți întâmpinate în exploatarea SEAU Glina

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

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

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

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

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

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

1.2. Pompe de admisie apa uzata

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

De asemenea in Statia de Pompare 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 constatat infundari frecvente ale conductelor de extractie a namolului, blocari in functionarea podurilor racloare pe timp de iarna din cauza depunerilor de gheata pe caile de rulare si a vantului puternic.

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

1.5. Bazine de aerare

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 decantata – namol recirculat.

O alta zona cu deficiente importante in functionare a reprezentat-o sistemul de dispersie a aerului in bazinele de aerare. Sistemul a fost instalat de catre constructor pe parcursul anului 2009, iar punerea in sarcina a bazinelor s-a facut abia in anul urmator. Prin urmare difuzorii au fost expusi conditiilor de iarna, protectia fiind asigurata numai cu o folie din material plastic. Dupa preluarea statiei de catre 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 intrepris 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 jgheburile 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 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 radiatorului si a peretilor decantorului secundar nr. 29
- Operatii de deznisipare la sistemul de epuismnt pentru mentinerea panzei freatice sub nivelul bazinelor de apa pluviala neutilizate
- Amenajarea incintei pentru personalul de operare bazine apa pluviala
- Impermeabilizarea peretilor camerei electrice bazine apa pluviala

2. Linia namolului

2.1. Statie pompare namol primar

In momentul preluarii statiei de catre 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. Deficiențele au fost remediate ulterior prin repositionarea pompelor pe un nou suport ce a facilitat marirea distantei dintre radier si aspiratia acestora.

Pentru eficientizarea valorizarii sub-produselor generate in procesul de epurare (grasimi, namoluri flotante) a fost instalat un macerator in-line in statia de pompare namol primar, ce a determinat cresterea aportului de materii volatile in namol pentru a facilita cresterea productiei de biogaz.

2.2. Ingrosatoare gravitationale namol primar

Operarea SEAU Glina I a evidentiat deficiente in functionarea ingrosatoarelor gravitationale cauzate de cantitatea excesiva de materii fibroase existenta in namolul primar. Aceste materiale fibroase produc mari dificultati in functionarea echipamentelor ce deservesc intreaga filiera de tratare a namolului (mixerile din bazinele de amestec namol, pompele de alimentare digestoare, pompele de recirculare namol, conductele de evacuare a namolului digestat, pompele de alimentare a unitatilor de deshidratare namol si sistemul de dispersie a aerului din bazinele cu namol digestat).

Pentru corectarea acestei deficiente 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 perturbarii hidraulice in instalatie, motiv pentru care s-a decis bypass-area acestuia

2.3. Statia de pompare namol ingrosat

Dupa preluarea s-a constatat montarea incorecta a maceratorului (inversarea aspiratiei cu refularea) si lipsa unui aparat de masura a concentratiilor namolului vehiculat (utila in eficientizarea extractiilor de namol). De asemenea s-a constatat subdimensionarea maceratorului ceea ce a condus la: infundari frecvente, inlocuirea de cutite, inlocuirea elementelor de etansare si remedierea carcasei. Din acest motiv, frecventa curatarii maceratorului s-a marit, in prezent aceasta operatie facandu-se bi-saptamanal.

In vederea imbunatatirii functionarii pompelor si implicit a hidraulicii instalatiei, electromotoarele pompelor au fost echipate cu convertizoare de frecventa.

Pentru evacuarea apei si a namolului rezultate din operatiile de mentenanta a instalatiei s-a completat instalatia prin montarea unei pompe de epuismnt.

2.4. Bazine amestec namol ingrosat
In cadrul filierei de tratare a namolului s-a constatat, de asemenea, ineficienta sistemului de mixare a namolului ingrosat in bazinele de amestec. Mixerele ce echipau initial aceste bazine au fost inlocuite in prima faza, la numai un an dupa punerea in functiune din cauza avarierii motorului de antrenare. In urma acestor constatari s-a realizat reproiectarea intregului sistem de mixare pe baza datelor de lucru actualizate (concentratia namolului vehiculat). Conform noului proiect s-au instalat in locul mixerelor initiale (unul pentru fiecare bazin), doua mixere de putere mai mica pe fiecare bazin amplasate diametral opus si orientate la 45° fata de peretii bazinelor. Optimizarea functionarii mixerelor a fost facilitata si de amplasarea in flux a statiei de separare materii fibroase. Cantitatile de deseuri rezultate in urma acestui proces au depasit valorile previzionate in proiect, fapt ce a condus la necesitatea suplimentarii numarului de containere pentru depozitare si a personalului operator.
2.5. Statia de pompare namol recirculat si namol in exces
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 deficiente la sistemul de dozare si preparare polimer pudra manifestata prin depuneri semnificative de polimer pe sneclul 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 deficiente constatata pe timp de iarna a constat in incetinirea procesului de fermentare cauzata de neasigurarea temperaturilor optime de lucru pentru bacteriile metanogene, cauza fiind subdimensionarea sistemului de incalzire.
2.9. Bazine tampon namol digestat
Bazinele tampon namol digestat au necesitat repetate operatiuni de golire in vederea evacuarii/curatarii fibrelor depuse pe sistemul de dispersie a aerului. Aceste operatiuni repetate s-au redus considerabil odata cu instalarea separatorului de fibre. In prezent aceste lucrari de golire/curatare se efectueaza doar preventiv. Vidanjarea acestor bazine este ingreunata de existenta sistemului de dispersie pe radierul bazinului ceea ce conduce la perioade lungi alocate interventiilor de mentenanta.
2.10. Statia de deshidratare
In procesul de operare a statiei de deshidratare, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a intampinat probleme similare cu cele evidentiata in cadrul statiei de ingrosare (preparare polimer, infundare pompe de namol). Pompele de alimentare a unitatii de deshidratare au suferit uzuri premature ale componentelor (rotoare, statoare, articulatii) urmare prezentei excesive a materiilor fibroase si abrazive in namolul vehiculat. Functionarea pe timp de iarna a creat probleme majore si in aceasta zona urmare neechiparii corespunzatoare in special a echipamentelor aflate in exteriorul cladirii (benzi transportoare). In aceste conditii, pentru mentinerea in exploatare a statiei de deshidratare s-au amenajat incinte termoizolante pentru fiecare banda transportoare. Totusi, eliminarea definitiva a problemelor de functionare pe timp de iarna s-a realizat in momentul punerii in functiune a statiei de deshidratare avansata.

In conformitate cu prevederile legale, pentru a respecta normativul de depozitare, a devenit obligatorie asigurarea unei concentratii de SU a namolului deshidratat de minim 35%. Aceasta cerinta s-a rezolvat prin construirea statiei de deshidratare avansata, care a presupus, in linii mari, inlocuirea secventiala a filtrelor presa cu o activitate pentru deshidratarea namolului prin centrifugare, transportul si depozitarea acestuia in conditii legale. Echipamentele prevazute initial sunt conservate, constituind rezerva in caz de nevoie.

2.11. Statie pompare supernatant

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

2.12. Statie pompare namol bazine de apa pluviala

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

3. Linia biogazului

3.1. Digestoare

Filiera de tratare a biogazului, ca de altfel si multe alte instalatii si echipamente ale SEAU Glina I, nu a fost proiectata/executata pentru a face fata, in conditii de siguranta si eficienta in exploatare in conditiile de iarna din zone cu clima temperata. In cursul iernii 2011-2012, din cauza lipsei izolatiei termice la retea exteriora de colectare si transport (supape de supra-presiune/siguranata, 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 menita 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 retea de transport biogaz fiind necesare frecvente operatiuni complexe de spalare a intregii retele de transport.

3.2. Instalatie pentru desulfurizare biogaz

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

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

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

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

3.3. Centrala termica de cogenerare

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

Remediarea 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 reinerii 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 Adicional 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 urmatoorii 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 Municipality, au solicitat serviciile Expertului Tehnic din Comisia de Experti a Contractului de Concesiune, pentru a analiza aceasta problema si a pregati definitiile pentru Excluderile Admisibile 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 Adicional nr. 9, clauza 4.4.2 nu se mai aplica; acestea se inlocuiesc cu urmatoarele:
 - *Modificarea concentratiilor influentului care, in comparatie cu cele proiectate initial, depasesc capacitatea instalatiilor tehnologice de indepartare a poluantilor. Concesionarul trebuie sa demonstreze prin rapoarte periodice [trimestriale] ca va opera SEAU astfel incat indepartarea poluantilor sa fie optima, la capacitatea maxima a statiei*
 - *Standardul pentru debitul hidraulic care intra in SEAU Glina-I este limitat de debitul cel mai mic existent in Caseta sau de debitul maxim posibil pompat in statie de statia de pompare combinat cu debitul din Bazinele Pluviale*
 - *Activitatea SPI de pompare a influentului in statie poate fi suspendata atunci cand este necesara efectuarea unor lucrari in Caseta si, ca atare, ar putea produce un efect extraordinar asupra incalcarilor de poluanti*
 - *Activitatea SPI de pompare a influentului in statie poate fi suspendata in cazul in care, ocazional, este necesara spalarea Casetei si ANAR aproba acest lucru*
 - *Activitatea SPI de pompare a influentului in statie poate fi suspendata in cazul in care sunt detectate poluari accidentale in amonte de statie*

(vi) prin Actul Adicional 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 modifica și va avea următorul conținut:

NIVEL DE SERVICIU	CALITATEA APEI EPURATE
STANDARDE OBIECTIVE	TERMEN LIMITA PENTRU CONFORMITATE
1. Epurare completă Realizarea Standardului Uniunii Europene conform descrierii din pagina următoare (pag.2)	(a) Pentru SEAU Glina Faza I - pentru un debit mediu (media pentru perioada de monitorizare) de 5 m3/s, începând de la data de 1 noiembrie 2013 (b) Pentru SEAU Glina Faza II - începând cu data ce va fi prevăzută în Actul Adițional la Contractul de Concesiune în baza căruia Concedentul va încredința Concesionarului operarea și întreținerea SEAU Glina Faza II, după realizarea lucrărilor aferente Fazei II a proiectului de finalizare și reabilitare a SEAU Glina
2. Epurare parțială	Numai pentru SEAU Glina Faza I

Pentru un debit maxim de 10 m ³ /s, la un nivel maxim al încărcării la deversare conform tabelului de mai jos (pagina 2 bis)	începând cu data de 1 noiembrie 2013
---	--------------------------------------

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

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

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

NIVEL DE SERVICIU CALITATEA APEI EPURATE Pagina 2 bis			
Epurare Parțială			
Pentru un debit de până la 10 m ³ /s, la un nivel maxim al încărcării la deversare conform celor de mai jos:			
Parametru	Concentrația de referință la intrarea în SEAU	Încărcarea de referință la intrarea în SEAU	Încărcarea maximă la deversarea din SEAU, după treptele primară și biologică (descărcarea în Dâmbovița)
	(mg/l)	(kg/zi)	(kg/zi)
CBO ₅ (20°C)	120	103.680	45.533
CCO (metoda cu dicromat de potasiu)	280	241.920	135.043
Total solide în suspensie	210	181.440	60.480
Azot total	24	20.736	13.859
Fosfor total	4.4	3.802	2.048
MĂSURAT PRIN Debitul se determină la intrarea în treapta primară iar încărcarea la deversarea din SEAU Glina în râul Dâmbovița, în funcție de debit și concentrații. Măsurarea încărcării se va realiza prin prelevare curentă de probe. Probe mixte se vor preleva de pe amplasamente adecvate în punctele relevante ale proceselor tehnologice desfășurate în SEAU Glina, pentru a se putea face comparații. Calitatea apei epurate va fi măsurată prin prelevare de probe cel puțin timp de o săptămână, o dată la 4 săptămâni (primele 8 zile ale fiecărei luni, timp de 12 luni), conform următorului regim: - probe compozite la 24 ore, constituite din 8 probe de 500 ml recoltate la fiecare 3 ore sau din probe cu reprezentativitate cel puțin echivalentă, recoltate în cantități mai mici dar cu frecvență mai mare - proba compozită va fi transmisă la analiza de laborator în aceeași zi lucrătoare			

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

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

Standarde exprimate sub formă de concentrații maxime la ieșirea din treapta biologică vor fi verificate pentru conformitate prin compararea cu rezultatele analizelor probelor individuale.
Standardele exprimate sub formă de concentrații medii la ieșirea din treapta biologică vor fi verificate pentru conformitate prin compararea cu valorile medii ale analizelor probelor individuale.
Standarde exprimate sub formă de încărcare maximă la deversarea din SEAU Glina vor fi verificate pentru conformitate prin compararea cu valorile obținute la deversarea din SEAU Glina în râul Dâmbovița.
Autoritatea de Reglementare Tehnică va putea efectua audituri aleatorii ale procedurilor analizelor de laborator și înregistrărilor.
Concesionarul va putea fi solicitat să desfășoare o recoltare de probe intensivă dacă există "nereușite" într-un număr ce poate afecta conformitatea (definiția unei "nereușite" este prezentată mai jos).

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

NIVEL DE SERVICIU	CALITATEA APEI EPURATE Pagina 4
CONFORMITATE	
1)	Se consideră că Standardul Obiectiv pentru Epurare Completă este respectat dacă: • pentru fiecare din parametrii de mai jos: - o CBO₅, - o CCO, și - o Suspensii solide, nu vor exista mai mult de 25 "nereușite" pe an (adică 12 luni x 8 zile = 96 de zile), , conform regimurilor de prelevare precizate mai sus, iar nereușitele nu implică depășirea concentrațiilor maxime cu mai mult de: - 40% pentru CBO₅ (adică o concentrație maximă de 35 mg/l); - 20% pentru CCO (adică o concentrație maximă de 150 mg/l); - 40% pentru solide în suspensie (adică o concentrație maximă de 49 mg/l). • pentru fiecare din parametrii de mai jos: - o Fosfor total, și - o Azot total, media concentrațiilor probelor prelevate conform regimurilor de prelevare precizate mai sus, nu va depăși în nicio situație valorile standard. • debitul mediu de apă intrat în etapa biologică este de 5 mc/s (432 000 mc/zi) ±10%.
2)	Se consideră că Standardul Obiectiv pentru Epurare Parțială este respectat dacă: • nu vor exista mai mult de 25 "nereușite" pe an (adică 12 luni x 8 zile = 96 de zile), conform regimurilor de prelevare precizate mai sus, iar nereușitele nu implică depășirea încărcărilor specificate în tabelul de la pagina 2bis

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

NIVEL DE SERVICIU	CALITATEA APEI EPURATE Pagina 5
EXCLUDERI PERMISE	
Se vor exclude din evaluarea Nivelului de Serviciu, atât pentru Epurarea Completă cât și pentru Epurarea Parțială, nereușitele rezultând din următoarele incidente: Un incident de poluare industrială care determină ca stația de epurare a apelor uzate să nu fie capabilă să lucreze eficient. Concesionarul va explica Autorității de Reglementare Tehnică de ce consideră că nereușita s-a datorat aceluia incident, cu condiția ca Autoritatea de Reglementare Tehnică să considere întotdeauna valid un incident provocat de descărcări industriale care nu sunt conforme cu normele românești referitoare la descărcări industriale în sistemul de canalizare (NTPA002), Un accident/avarie structural(ă) la Casetă constituind un eveniment de forță majoră, astfel încât să influențeze cantitatea și calitatea apei uzate dincolo de nivelul de tratabilitate, O nerespectare în asigurarea energiei din sursa majoră externă a stației de epurare; Standardele privind azotul vor fi suspendate atunci când temperatura apei scade sub 12°C (conform Directivei 91/271/CEE privind tratarea apelor urbane reziduale). Modificarea concentrațiilor influentului care, în comparație cu cele proiectate inițial, depășesc capacitățile instalațiilor tehnologice de a îndepărta poluanții. Concesionarul trebuie să demonstreze prin rapoarte periodice (trimestriale) că operează stația astfel încât îndepărtarea poluanților este optimizată pentru a atinge capacitatea maximă a acesteia. Lucrări și/sau teste la SEAU Glina Faza II care afectează funcționarea și performanța SEAU Glina Faza I. Standardul pentru debitul hidraulic care intră în SEAU Glina Faza I este limitat la cea mai mică valoare a debitului tranzitat prin Casetă sau debitul maxim posibil a fi pompat de stația de pompare combinat cu debitul din Bazinele de Apă Pluvială. Activitatea stației de pompare a influentului poate fi suspendată atunci când este necesară efectuarea unor lucrări în Casetă cu avizul Autorității de Reglementare Tehnică iar acestea ar putea produce un efect extraordinar asupra încărcărilor de poluanți.	

Activitatea stației de pompare a influentului poate fi suspendată în cazul în care este necesară spălarea Casetei, conform Regulamentului de operare a Casetei avizat de Autoritatea de Reglementare Tehnică, și există aprobarea ANAR.

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

ÎN CAZ DE NECONFORMITATE

Concesionarul trebuie să întreprindă acțiuni imediate pentru a corecta nereușitele.

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

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

Concesionarul are obligația să alerteze imediat Administrația Națională "Apele Române" și folosințele de apă din aval care ar putea fi afectate în cazul provocării unei poluări accidentale și va răspunde de consecințele poluării conform prevederilor legale în vigoare.

- Prin **Decizia nr. 38/ 27.11.2013**, Consiliul Executiv al AMRSP a aprobat „punctele de masura pentru monitorizarea Nivelului de Serviciu B1-Calitatea apei epurate, a codificarii Excluderilor Admisibile aferente Nivelului de Serviciu B1-Calitatea apei epurate, aprobate prin Actul Adicional 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 - 2016)

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 Adicional nr.10/2013 la Contractul de Concesiune, a formatului bazei de date si a tabelului rezumativ pentru monitorizarea si evaluarea Nivelului de Serviciu B1-Calitatea apei epurate - <i>calitate</i> , a formatului bazei de date si a tabelului rezumativ pentru monitorizarea si evaluarea Nivelului de Serviciu B1 - Calitatea apei epurate - <i>debit</i>
2013	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 13 / 14.05.2014 - Privind aprobarea Excluderilor Admisibile suplimentare de tip B1-EA14 - <i>Activitati de mentenenta, lucrari si/sau teste planificate in statia de epurare care afecteaza functionarea si performanta SEAU sau care determina oprirea procesului tehnologic pentru max 8 ore si B1-EA15 - O avarie pe fluxul tehnologic al statiei de epurare (de natura hidraulica sau electrica)care determina limitarea functionarii unor obiecte tehnologice critice cu afectarea nivelului de serviciu, aferente Nivelului de Serviciu B1-Calitatea apei epurate si a codificarii Excluderilor Admisibile Suplimentare, conform adreselor S.C.Apa Nova Bucuresti nr. 14053702 / 12.03.2014 si nr. 14065599/ 23.04.2014</i>
2014	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 41/08.12.2014 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Initiale a Nivelului de Serviciu B1 – Calitatea Apei Epurate
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
2016	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 56/29.11.2016 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B1 – Calitatea Apei Epurate
2017	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 11/28.04.2017 - Privind aprobarea modificarii Anexei 1 - punctele de masura pentru monitorizarea Nivelului de Serviciu B1 - Calitatea apei epurate, Anexei 2

	- formatul bazei de date pentru monitorizarea si evaluarea Nivelului de Serviciu B1 - Calitatea apei epurate - calitate, Anexei 4 - formatul bazei de date pentru monitorizarea si evaluarea Nivelului de Serviciu B1 - Calitatea apei epurate - debit din cadrul Deciziei Consiliului Executiv AMRSP nr.38/27.11.2013
--	--

(3) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu B1 (31.05.2016 - 31.05.2017)

Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu B1 in perioada 31.05.2016 - 31.05.2017 de catre AMRSP a constatat in:

- verificarea si evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii (nr.16232809/14.11.2016) pentru perioada **01.11.2015-31.10.2016**, in vederea Certificarii Continuarii Conformitatii.
- verificarea si evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual (nr.16117779/23.06.2016) pentru perioada **01.01.2015 ÷ 31.12.2015**.
- 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 01.11.2015 - 31.10.2016

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.16232809/14.11.2016) sunt urmatoarele:

Iesire treapta biologica (eB) - epurare totala:

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

Detalii:

Valorile concentrațiilor obținute la ieșirea din treapta biologică eB (mg/l)											
CB05		CCO		Suspensii solide		Fosfor			Azot		
min.	max.	min.	max.	min.	max.	min.	max.	medie	min.	max.	medie
2,80	11,53	8,26	34,43	1,60	8,00	0,27	1,20	0,69	4,92	12,64	9,55

Excluderi Admisibile pentru treapta biologica:

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

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

Nr. crt	Codul excluderii	Motivul excluderii	Număr excluderi
1	B1 - EA5	Modificarea concentrațiilor influentului care, în comparație cu cele proiectate inițial, depășesc capacitățile instalațiilor tehnologice de a îndepărta poluanții	96

Efluent epurat partial (eST):

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

Detalii:

Valorile încărcărilor efluentului epurat parțial eST (kg/zi)											
CBO5		CCO		Suspensii solide		Fosfor			Azot		
min.	max.	min.	max.	min.	max.	min.	max.	medie	min.	max.	medie
5922	22027	6766	73084	4612	24064	350	1116	702	4354	11137	8097

Excluderi Admisibile:

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

Nr. crt	Codul excluderii	Motivul excluderii	Număr excluderi
1	B1 - EA5	Modificarea concentrațiilor influentului care, în comparație cu cele proiectate inițial, depășesc capacitățile instalațiilor tehnologice de a îndepărta poluanții	96

Debit mediu epurat complet (iB):

Debit mediu epurat complet (iB)	SO pentru debit epurat complet	NS realizat (da/nu)
mc/s	mc/s	da
5,18	≥ 4,5	

Detalii:

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

Debit mediu epurat parțial (iM):

Debit mediu epurat parțial (iM)	SO pentru debit epurat parțial	NS realizat (da/nu)
mc/s	mc/s	da
6,78	≤ 10	

Detalii:

Debite - mc/s	min.	max.
Debit mediu zilnic epurat parțial (iM)	5,75	7,36

Verificari AMRSP

În cursul anului 2016, au fost efectuate verificări la SEAU Glina care au avut ca scop:

- funcționarea stației de epurare și probleme întâmpinate pe perioada de evaluare care stau la baza întocmirii registrului de evidență a evoluției parametrilor de funcționare a SEAU Glina Faza I
- obținerea de informații privind întreruperile planificate ale funcționării SEAU Glina în vederea efectuării operațiilor periodice de curățare
- obținerea de informații privind incidentele care au condus la oprirea funcționării stației, și verificarea încadrării acestora în categoria Excluderilor Admisibile
- obținerea de informații privind funcționarea laboratorului de analize a apei uzate brute și a apei epurate
- informațiile ce compun baza de date și tabelele rezumative, și transpunerea acestora în formatele aprobate prin Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 38/2013

După primirea Raportului de Evaluare a Continuarii Conformității Nivelului de Serviciu B1, au fost verificate informațiile din baza de date în ceea ce privește valorile concentrațiilor și a încărcărilor, precum și a debitelor epurate.

În cadrul evaluării Continuarii Conformității Nivelului de Serviciu au fost luate în considerare valorile rezultate în urma analizelor efectuate asupra probelor compozite la 24 de ore și a debitelor medii calculate la 24 de ore, măsurate în primele 8 zile ale fiecărei luni din perioada de evaluare, respectiv 01.11.2015 - 31.10.2016.

Excluderi Admisibile

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

Au fost prezentate in cadrul Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii informatii referitoare la modificarea concentratiilor influentului (la intrarea in SEAU Glina) care au depasit valorile din proiect, si carear fi putut conduce la valori ce nu se incadreaza in limitele admise, asa cum au fost definite prin Decizia Consiliului Executiv AMRSP nr.38/2013. Din informatiile SC Apa Nova Bucuresti SA impactul acestor depasiri nu a fost resimtit in final (la iesirea din SEAU Glina), rezultand valori conforme la evaluare. Totusi pentru informarea AMRSP, atat in timpul perioadei de evaluare dar si odata cu transmiterea Raportului privind Evaluarea Continuarii Conformitatii pentru Nivelul de Serviciu B1 - Calitatea apei epurate, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a transmis cazurile de Excluderi Admisibile, inregistrate in cursul perioadei de evaluare (valori din primele 8 zile ale fiecărei luni din perioada 01.11.2015 - 31.10.2016 care ar fi putut afecta evaluarea):

Nr. crt	Codul excluderii	Motivul excluderii	Număr excluderi
1	B1 - EA5	Modificarea concentrațiilor influentului care, în comparație cu cele proiectate inițial, depășesc capacitățile instalațiilor tehnologice de a îndepărta poluanții	96

Exista de asemenea, in baza de date informatii referitoare la incidente aparute propuse a fi incadrate in categoria Excluderilor Admisibile de tipul EA14 si EA15, dar acestea nu sunt inregistrate in zilele ce fac obiectul evaluarii, si deci nu vor fi luate in calcul la evaluare.

Evaluare AMRSP

In urma verificarilor efectuate, s-au constatat urmatoarele:

a. Calitatea apei epurate - Iesire Treapta Biologica (eB)

Pentru **CB05** (consumul biochimic de oxigen cu timp de rezidenta 5 zile), **CCO** (consumul chimic de oxigen), **SS** (Suspensii Solide), evaluarea se face comparand valorile concentratiilor masurate si inregistrate in fiecare zi din cele 96 ale perioadei de evaluare (primele 8 zile din luna x 12 luni) cu concentratia admisa stabilita prin Actul Additional nr.10 aprobat prin HCGMB nr.245/2013. Pentru valorile rezultate sunt acceptate depasire a valoarii superioare de pana la **40%** pentru **CB05**, de pana la **20%** pentru **CCO** si de pana la **40%** pentru **SS**. Pentru a avea rezultate conforme, numarul total al depasirilor valorilor concentratiilor admisibile in perioada de evaluare de 12 luni nu trebuia sa depaseasca 25 de cazuri.

Pentru **P** (Fosfor) si **N** (Azot) evaluarea se face pe baza mediei valorilor inregistrata in perioada de evaluare de (primele 8 zile din luna x 12 luni), valoarea 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							
	CB05		CCO		Suspensii solide		Fosfor	Azot
	25<val<35 mg/l	>35 mg/l	125<val>150 mg/l	>150 mg/l	35<val>49 mg/l	>49 mg/l	>1 mg/l	>10 mg/l
SO	≤25		≤25		≤25		0	0
Numar depasiri	0	0	0	0	0	0	0	0
EA	0	0	0	0	0	0	0	0
NS realizat	da	da	da	da	da	da	da	da

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

Evaluarea se face comparand valorile incarcarii [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 **CB05** (consumul biochimic de oxigen cu timp de rezidenta 5 zile), **CCO** (consumul chimic de oxigen), **SS** (Suspensii Solide), **P** (Fosfor) si **N** (Azot). Valorile incarcarii se obtin prin inmultirea debitului la iesirea din SEAU, cu concentratia parametrului la iesirea din SEAU din ziua respectiva.

Pentru a avea rezultate conforme, numarul total al depasirilor valorilor incarcarii admisibile in perioada de evaluare de 12 luni nu trebuia sa depaseasca 25 de cazuri.

Rezultatul verificarilor a evidentiat faptul ca nu s-au inregistrat depasiri ale valorilor maxim admise.

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

c. Debit Mediu Epurat Complet (iB)

Evaluarea s-a facut comparand media valorilor zilnice inregistrate in cele 96 zile (primele 8 zile ale fiecărei luni din perioada de evaluare) cu valoarea Standardului Obiectiv respectiv **5 mc/sec**, pentru debitul tranzitat in treapta biologica cu o marja de $\pm 10\%$, respectiv minim 4,5 mc/sec si maxim 5,5 mc/sec.

Pentru perioada de evaluare s-a obtinut un debit mediu de apa uzata complet epurata in valoare de **5,18 mc/sec**, ce se incadreaza in intervalul stabilit prin Actul Adicional nr.10, respectiv minim 4,5 mc/sec si maxim 5,5 mc/sec.

Din analiza bazei de date a Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii pentru perioada de 96 zile (primele 8 zile din luna x 12 luni) s-au identificat valori maxime si minime ale debitului epurat complet, respectiv valoarea de 5,67 mc/sec si 4,20 mc/sec. Cu toate ca trebuie limitat la 5,5 mc/h, debitul maxim de 5,67 mc/sec a putut fi totusi tranzitat prin SEAU, intrucat valorile concentratiilor la intrarea in statie nu au fost cu mult mai mari fata de cele proiectate (daca concentratiile la intrare ar fi fost cu mult mai mari fata de cele proiectate debitul ar fi fost limitat la 5,5 mc/sec).

Pentru cele 365 zile ale perioadei de evaluare debitul maxim epurat a fost de 5,67mc/sec iar cel minim a fost 2,65 mc/sec.

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

Debit mediu epurat complet (iB)	SO pentru debit epurat complet	NS realizat (da/nu)
mc/s	mc/s	da
5,18	5,5 ≤ SO ≤ 4,5	

d. Debit Mediu Epurat Partial (iM):

Evaluarea s-a facut comparand media valorilor zilnice inregistrate in cele 96 zile (primele 8 zile ale fiecărei luni din perioada de evaluare) cu valoarea Standardului Obiectiv, 10 mc/sec, pentru debitul tranzitat in SEAU Glina.

Pentru perioada de evaluare s-a obtinut un debit mediu de apa uzata complet epurata in valoare de **6,78 mc/sec** care este sub valoarea maxim admisa de 10 mc/sec stabilita prin Actul Adicional nr.10.

Din analiza bazei de date a Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii pentru perioada de 96 zile (primele 8 zile ale fiecărei luni din perioada de evaluare) s-a identificat valoarea debitului maxim epurat partial de 7,36 mc/sec si minim 5,75 mc/sec, iar pentru intreaga perioada de evaluare de 365 zile s-au identificat valori maxime si minime ale debitului epurat complet, respectiv valoarea de 7,6 mc/sec si 4,023 mc/sec.

Se mentioneaza ca pentru intreaga perioada de evaluare de 365 zile, debitul mediu a fost de 6,54 mc/sec.

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

Debit mediu epurat partial (iM)	SO pentru debit epurat partial	NS realizat (da/nu)
mc/s	mc/s	da
6,78	≤ 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 incarcările 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 Adicional nr. 10 /22.11.2013 la Contractul de Concesiune dintre Municipiul Bucuresti si S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. cu privire la furnizarea de servicii de alimentare cu apa si canalizare pentru Municipiul Bucuresti, aprobat prin HCGMB nr. 245 / 26.09.2013
- prevederile art. 7, litera a), b), a art.14.2, a art. 16, litera a), b) si f) din Statutul AMRSP, aprobat prin HCGMB nr. 339/30.09.2009 si a prevederilor Actului Adicional la Statutul AMRSP aprobat prin HCGMB nr. 112 / 30.08.2012
- prevederile Deciziei Consiliului Executiv al AMRSP nr. 38/ 27.11.2013
- prevederile Deciziei Consiliului Executiv al AMRSP nr. 13/14.05.2014, Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 41/08.12.2014 si nr.36/07.12.2015

AMRSP, prin Decizia Consiliului Executiv nr. 36/29.11.2016, 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 2015

Avand in vedere prevederile Clauzei 16.3 din Actul Adicional nr. 10 la Contractul de Concesiune (aprobat prin HCGMB nr. 245/26.09.2013):*"incepand cu anul 2013, perioada avuta in vedere pentru raportare va fi anul calendaristic, care va inlocui Anul Contractual. Astfel, Concesionarul va depune rapoarte scrise catre Autoritatea de Reglementare Tehnica si Concedent, in maximum 30 de zile dupa aprobarea de catre adunarea generala a actionarilor Concesionarului a situatiilor financiare anuale aferente exercitiului incheiat si a planului de afaceri si a bugetului de venituri si cheltuieli pentru exercitiul financiar in curs"*, 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 2015** (nr.16117779/23.06.2016).

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 2015 sunt urmatoarele:

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

Nr. crt	Codul excluderii	Motivul excluderii	Număr excluderi
1	B1 - EA5	Modificarea concentratiilor influentului care, în comparație cu cele proiectate inițial, depășesc capacitățile instalațiilor tehnologice de a îndepărta poluanții	96

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

EA	0	0	0	0	0
NS realizat	da	da	da	da	da

Debit mediu epurat complet (iB)	SO pentru debit epurat complet	NS realizat (da/nu)
mc/s	mc/s	da
5,39	$4,5 \geq SO \leq 5,5$	

Debit mediu epurat partial (iM)	SO pentru debit epurat partial	NS realizat (da/nu)
mc/s	mc/s	da
6,92	≤ 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.



Actiune periodica de curatarea gratarelor, ce conduce la oprirea SEAU Glina pentru maxim 8 ore.



Reabilitarea bazinelor 3 si 4 de apa pluviala: reabilitarea pistelor de acces intre bazine, prevederea materialelor degivratoare, astuparea fisurilor.

Modificari ale anexelor Deciziei Consiliului Executiv AMRSP nr.38/27.11.2013 ca urmare a unor imbunatatiri in procesul tehnologic la SEAU Glina

Prin scrisoarea ANB nr.17090669/03.04.2017, inregistrata la AMRSP cu nr.821/03.04.2017, SC Apa Nova Bucuresti SA a informat AMRSP privind actiunile de optimizare a procesului tehnologic de tratare biologica a apei uzate, efectuare in perioada de functionare a SEAU Glina, care au adus modificari in fluxul tehnologic. De asemenea prin aceasta scrisoare AMRSP a fost informata ca acolo unde a fost posibil, in vederea cresterii preciziei de masurare au fost instalate echipamente de masura in puncte unde initial valorile erau calculate.

Modificarile din fluxul tehnologic aduc astfel modificari in bilantul debitelor si a cantitatilor de poluanti, fara insa a influenta cantitatile de la intrare si iesire din Statia de Tratare a Apelor Uzate Glina.

Epurarea biologica are ca scop indepartarea substantelor solide organice nesedimentabile, reducerea nutrientilor pe baza de azot si fosfor precum si stabilizarea materiilor organice in namoluri. Toate acestea se realizeaza pe baza operatiunilor si a fazelor tehnologice prin care materiile organice existente in apele uzate sunt transformate cu ajutorul unor culturi de microorganisme, in produsi de degradare fara nocivitate (CO_2 , H_2O , CH_4 ,...) si biomasa.

Eliminarea nutrientilor pe baza de azot se realizeaza biologic prin reactii desfasurate in treapta biologica, respectiv nitrificare si denitrificare. Reactiile din procesul biologic nu se pot desfasura in lipsa carbonului.

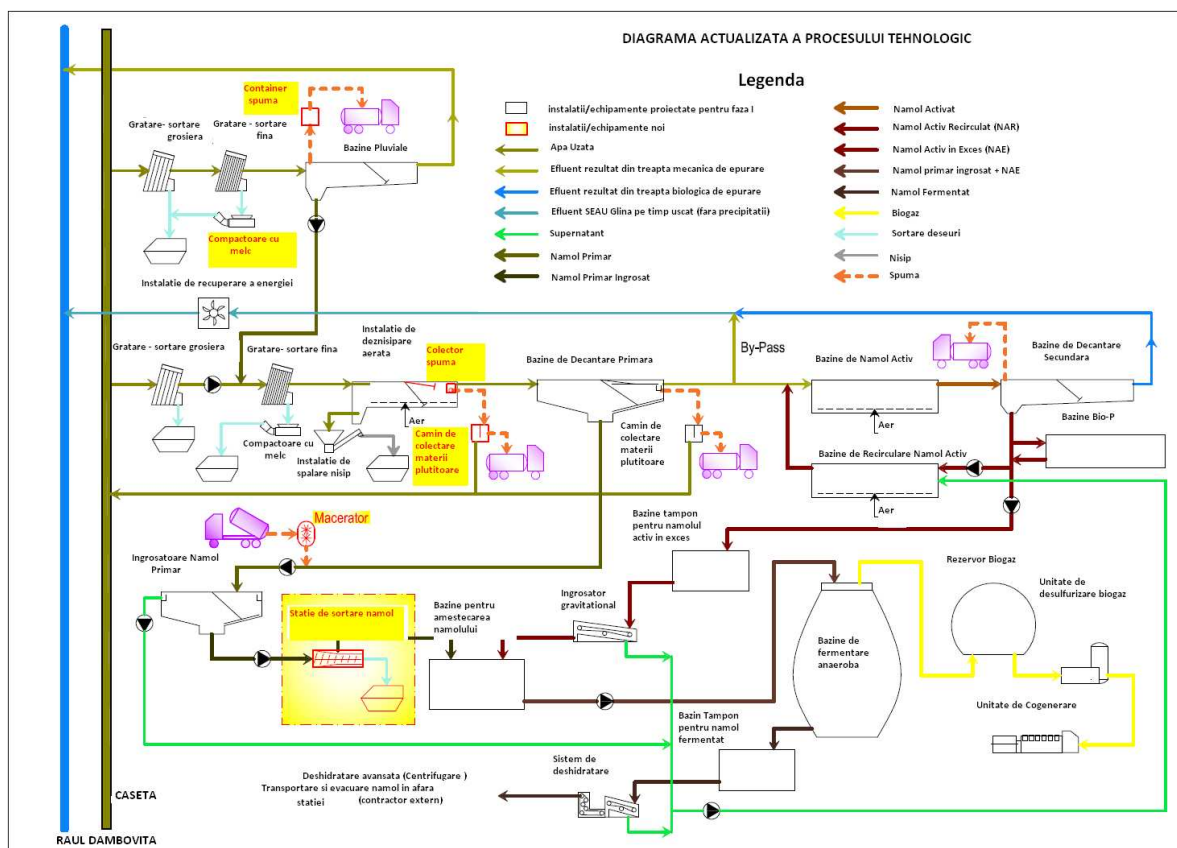
Pe parcursul functionarii treptei biologice s-au constatat si perioade in care au existat deficiente ale carbonului in apa uzata supusa epurarii, care insa nu au afectat valorile parametrilor obtinuti din treapta biologica ci au ingreunat putin procesul de reactie.

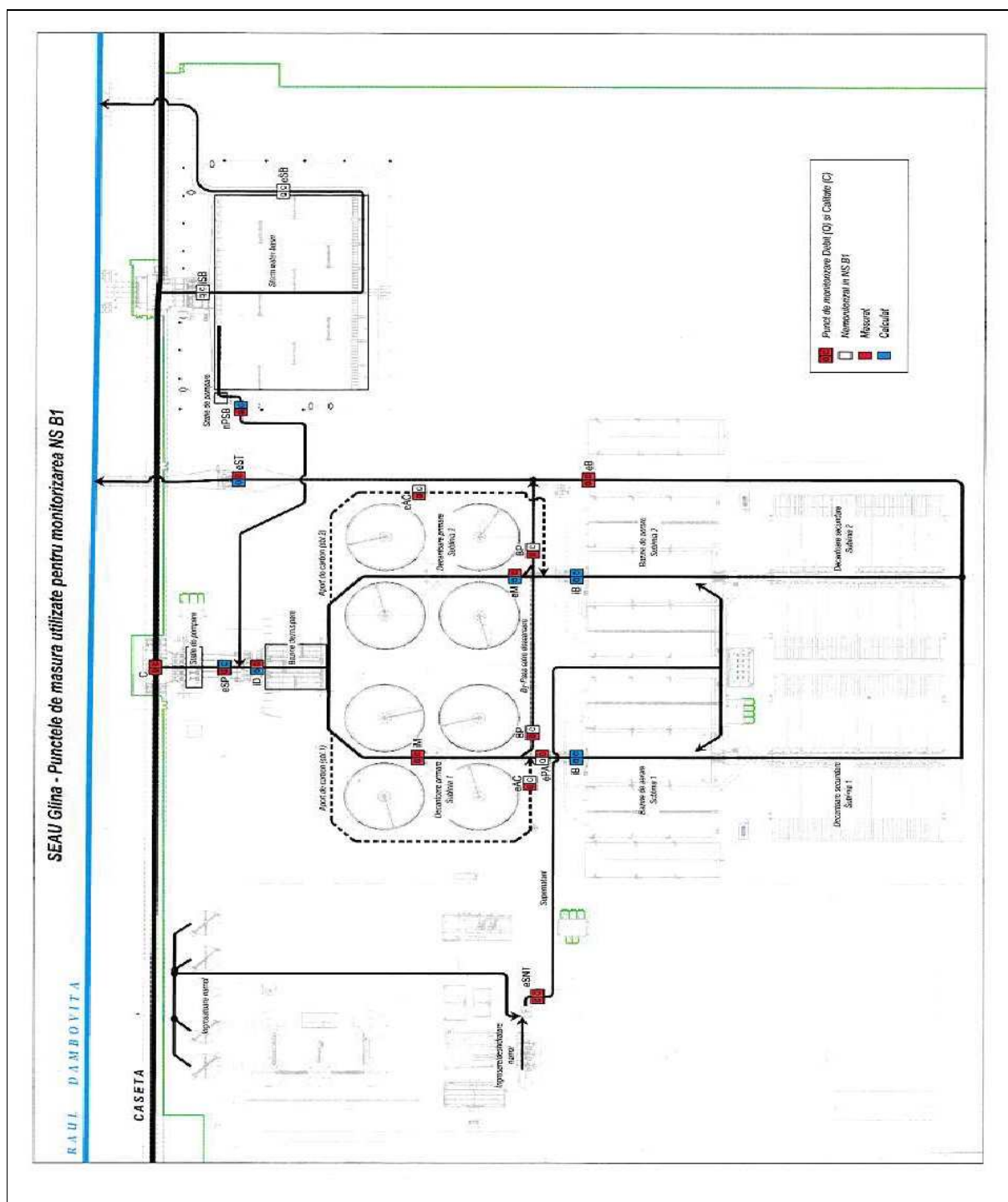
Pentru asigurarea unei continuitati a cantitatii de carbon necesara bunei functionari a treptei biologice SC Apa Nova Bucuresti SA a realizat un test care a presupus imbogatirea cu carbon a intrarii efluentului in treapta biologica. Acest aport suplimentar de carbon a fost realizat prin doua by-pass ce preiau o cantitate de apa uzata dinaintea intrarii in treapta mecanica urmand a fi introdusa apoi la intrarea in treapta biologica. Testele au avut ca rezultat optimizarea conditiilor procesului de nitrificare/denitrificare si obtinerea in final a reducerii azotului in treapta biologica.

Se mentioneaza ca inainte de montarea acestor by-pass, valorile rezultate ale azotului la iesirea din treapta biologica nu au depasit valorile maxim admise, insa prin aceasta realizare s-a obtinut un proces uniform si constant.

Cele doua by-pass (sublinii) asigura un debit de 0,45mc/sec pentru fiecare sublinie, insa din masuratori s-a constatat ca minimul necesar pentru realizarea unei imbunatatiri in treapta biologica este de 0,2 mc/sec, sublinie.

Prin realizarea celor doua by-pass si ca urmare a introducerii unor aparate de masura in punctele in care se calculau parametrii, a rezultat necesitatea modificarii formatului bazei de date prin care se raporta la AMRSP parametrii obtinuti la SEAU Glina, asa cum a fost stabilit prin Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr.38/2013. Prin urmare, dupa obtinerea de informatii suplimentare si dupa vizita efectuata la SEAU Glina, AMRSP a aprobat modificarea tebelor de baza pentru calitate si debit, si modificarea schemei punctelor de masura prin Decizia Consiliului Executiv nr.11/28.04.2017.





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

I. PREVEDERI CONTRACTUALE

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

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

II. MONITORIZAREA SI EVALUAREA NIVELULUI DE SERVICIU B2

(1) Nivel Standard de Baza:

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

Actul Adicional nr. 6 la Contractul de Concesiune aprobat prin HCGMB nr. 358/2009

- *In vederea adaptarii programului de extindere a retelelor de alimentare cu apa si de canalizare realizat de Concesionar la necesitatile de dezvoltare urbanistica ale Concedentului, CGMB a aprobat prin HCGMB nr. 358/2009 Actul Adicional nr. 6 la Contractul de Concesiune, in care Partile au convenit sa inlocuiasca Nivelele de Servicii "Acoperire – Proportie din strazile existente in Zona de Servicii conectate la serviciul de apa potabila" (NS A4) si "Acoperire – Proportia strazilor existente in Zona de Servicii conectate la serviciul de canalizare" (NS B2) cu un program de investitii in valoare de **200.000.000 lei** finantat de concesionar si destinat extinderii retelelor publice de alimentare cu apa si de canalizare stabilite de concedent impreuna cu concesionarul, ce se va derula pe o perioada de sase ani incepand cu anul calendaristic urmat certificarii Conformitatii Initiale denumit "Programul Bucur".*
Lucrarile de extindere ale retelelor de alimentare cu apa si canalizare ce vor fi realizate in cadrul Programului Bucur vor fi stabilite de Concedent impreuna cu Concesionarul, prin reprezentantii acestora numiti in Comitetul de Coordonare. Desi conditiile contractuale prevazute in Actul Adicional nr. 6/2009 referitoare la inceperea Programului Bucur nu au fost indeplinite la inceputul anului 2011, partile au convenit demararea activitatii Comitetului de Coordonare al Programului Bucur, ai carui membrii au fost numiti prin Dispozitia Primarului General nr. 463/26.04.2010 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

Actul Adicional nr. 8 la Contractul de Concesiune aprobat prin HCGMB nr. 122/2011

- Pentru demararea cat mai rapida a Programului Bucur si avand in vedere importanta acestuia pentru Concedent si locuitorii Capitalei, Concesionarul a fost de acord ca Evaluarea Conformitatii Initiale a NS A4 si NS B2 sa se realizeze inainte de expirarea Perioadei Serviciilor Pierdute. Astfel, a fost adoptat Actul Adicional nr. 8/2011 la Contractul de Concesiune, aprobat prin HCGMB nr. 122/2011 care stabileste ca Programul "Bucur" va demara imediat dupa Certificarea Conformitatii NS A4 si NSB2 de catre AMRSP.

Potrivit prevederilor Actului Adicional nr. 8/2011 la Contractul de Concesiune, care tine cont de Procesul verbal de mediere semnat de Concesionar, AMRSP si de Expertul Tehnic la data de 04.11.2010 (Anexa nr. 1 la Actul Adicional nr. 8/2011), Concesionarul 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.

Actul Adicional nr. 10 la Contractul de Concesiune aprobat prin HCGMB nr. 245/2013

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

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

III. Monitorizarea si Evaluarea Programelor "BUCUR" si "LUCRARI SUPLIMENTARE"

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

Ca si in anii anteriori, in anul 2016, 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" - extindere retele de alimentare cu apa si de canalizare - pana la data de 31.12.2016 -

Anul	Alocare financiară conform CC (lei)	Valoare extindere apa (lei)	Valoare extindere canal (lei)	Valoare totala extindere (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	6.515.316	10.775.938	17.291.254
Anul 4 (2014-2015)	33.333.333	7.284.100	24.266.643	36.211.544
Total	133.333.332	38.779.880	101.202.528	139.982.408

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	32,8	13,2	15,4	8,5	69,9
Retele in derulare	-	-	-	27,9	27,9
Total	32,8	13,2	15,4	36,4	97,8

**Lista strazilor pe care s-au realizat extinderi de retele de canalizare in cadrul
Programului Bucur
- pana la data de 31.12.2016 -**

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 +SPAU	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	Dascaului	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

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	06.12.2012
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	21.12.2012
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	22.01.2015
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	23.02.2015
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

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	D-na Ghica	2	100	receptie	13.09.2016
2	Podul Vartosului	2	100	receptie	-
3	Vaselor	2	43	receptie	06.02.2015
4	Minca Dumitru	4	137	receptie	11.12.2014
5	Resita	4	70	receptie	15.01.2015
6	Drumul Cooperativei	5	435	receptie	04.11.2016
7	Funigeilor	5	920	receptie	27.01.2017
8	Ghindari	5	1260	receptie	27.01.2017
9	Maracineni	5	591	receptie	27.01.2017
10	Donitei	6	105	receptie	27.01.2017
11	Floare Galbena	6	148	receptie	27.01.2017
12	Ghencea	6	1675	receptie	-
13	Padurea Tauzului	6	129	receptie	27.01.2017
14	Vidra	6	71	receptie	21.11.2014
15	Ghidigeni	5	2275	receptie	-

Anul 4					
Nr. crt.	Strada	Sector	Lungime (ML)	Stadiu	Data conectarii
1	Petricani pluvial	2	300	receptie	12.12.2014
2	Pisc Mosului, Pisc Radului	1	433	receptie	24.02.2015
3	Godeanu Constantin	1	209	receptie	22.06.2012
4	Argonului	3	200	receptie	26.02.2013
5	Gara Catelu	3	168	receptie	19.02.2014
6	Neptun	5	66	receptie	06.02.2012
7	Zambetului	6	43	receptie	03.09.2013
8	Oltenitei (interceptor)	4	179	receptie	28.04.2016
9	Balota	1	234	receptie	24.02.2016
10	Piata Sudului	4	730	receptie	27.04.2016

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. Gelu Naum, str. Ceptura, Str. Calnau
- Zona Chitila Triaj: str. Campul cu Maci, str. Cupsani, str. Garii, str. Mamaia, str. Murfatlar

- Zona Prelungirea Ghencea: str. Focsani, str. Poiana Verde, str. Darvari
- Studiu de Fezabilitate pentru Extinderea retelelor de canalizare in zona de nord a municipiului Bucuresti, delimitata de Sos. Odai-Sos. Bucuresti-Ploiesti- Str. Jandarmeriei- Sos. Ghe. I. Sisesti-Sos. Bucuresti-Targoviste

Probleme intampinate in derularea Programului Bucur aspecte administrative

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

excatarea 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 Aditonal 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 31.12.2016

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	<i>Caldarari</i>	3	Inlocuire canal	-	receptie	09.12.2011
20	<i>Postei</i>	3	Inlocuire apa	113	receptie	12.12.2012
21	<i>Postei</i>	3	Inlocuire canal	45	receptie	12.12.2012
22	<i>Postei</i>	3	Inlocuire canal	100	receptie	12.12.2012
23	<i>Selari</i>	3	Inlocuire canal	162	receptie	12.12.2012
24	<i>Buzesti - Berzei</i>	1	Extindere apa	1850	receptie	14.08.2014
25	<i>Intregiri bransamente si/sau racorduri pe retele existente</i>	1	-	-	In derulare	-
26	<i>Bucuresti-Magurele</i>	5	Extindere canal	-	Nota finalizare	-
27	<i>Zona Petricani drum</i>	5	-	-	receptie	12.12.2014

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 Additional nr.10 la Contractul de Concesiune, aprobat prin HCGMB 245/2013, „Partile convin ca atat Concesionarul cat si Autoritatea de Reglementare Tehnica sa aiba la dispozitie perioade identice, de cate 20 de zile, pentru realizarea rapoartelor si concluziilor solicitate, astfel: 18.1. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.2 Evaluarea Initiala a Conformitatii, „Concesionarul va prezenta Autoritatii de Reglementare Tehnica un „Raport Initial de Conformitate” cu cel putin 30 de zile inainte de Termenul Limita de Conformitate sau de Data Anterioara de Conformitate, adica in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare initiala.” 18.2. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.3 Evaluarea Continuarii Conformitatii, „La sfarsitul fiecarei perioade de evaluare, Concesionarul va prezenta un „Raport de Continuare a Conformitatii” Autoritatii de Reglementare Tehnica, in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare, iar Autoritatea de Reglementare Tehnica va stabili conformitatea sau ne-conformitatea in termen de 20 de zile de la prezentarea raportului”
Masurare	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

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

II. MONITORIZAREA SI EVALUAREA NIVELULUI DE SERVICIU B3

(1) Nivel Standard de Baza:

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

(2) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu B3 (2002 – 2017)

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

	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%.
2017	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 2/06.01.2017 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: **96,37 %** din incidente fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **75%**;
- in **96 de ore** de la raportare: **100%** din incidente fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **98%**.

(3) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu B3

Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu B3 in perioada 31.05.2016 – 31.05.2017 de catre AMRSP a constatat in:

- verificarea si evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii (nr. 16261623/19.12.2016) pentru perioada **06.12.2015 ÷ 05.12.2016**, in vederea Certificarii Continuarii Conformitatii
- verificarea si evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual (nr.16117779/23.06.2016) pentru perioada **01.01.2015 ÷ 31.12.2015**

Pentru cele doua perioade (**06.12.2015 ÷ 05.12.2016** si **01.01.2015 ÷ 31.12.2015**), 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 inregistrarii bazei de date comune pentru indicatorii B3, B4.1, B4.2, B4.3 si B5*
- *Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 18/25.03.2004 - Privind aprobarea formatului tabelului rezumativ pentru Nivelul de Serviciu B3 – Timpul intre notificarea infundarii unei guri de scurgere si golirea acesteia*

Informatiile continute in baza de date si in tabelul rezumativ, au 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 06.12.2015-05.12.2016

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. 16261623/19.12.2016, inregistrata la AMRSP cu nr. 2971/19.12.2016 *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 notificari confirmate privind infundarea gurilor de scurgere, inregistrate in perioada **02.12.2015 – 01.12.2016** si tratate in Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii **06.12.2015- 05.12.2016**.

In perioada de evaluare a fost inregistrat un numar total de **2996 notificari** de infundari guri de scurgere, din care **762 notificari** nu s-au confirmat la constatare, astfel incat nu au fost luate in considerare la 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
<i>Numeric</i>	<i>Numeric</i>	<i>Zile</i>	<i>Numeric</i>	<i>%</i>	<i>%</i>	<i>%</i>
1	2	3	4	5	6	7
2234	0	≤ 24 ore	2153	96,37	75	-
		≤ 96 ore	2234	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:

- **96,37 % 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 2016 si a solicitat documentele specifice cu privire la data rezolvării, 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 rezolvării

In perioada de evaluare a fost inregistrat un numar total de **2996 notificari** de infundari guri de scurgere, din care **762 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, **06.12.2015 - 05.12.2016**, 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	2996
- confirmate	2234
- neconfirmate	762

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 gunoai si pungi de plastic, nefiind necesara interventia vidanjelor ci numai degajarea lor.

Datele se prezinta astfel:

Cazuri de infundari guri de scurgere	Notificari	Multiple	Cazuri
Total, din care:	3175	179	2996
- confirmate	2331	97	2234
- neconfirmate	844	82	762

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

$$\text{- cazuri de infundari guri de scurgere notificate rezolvate in } \leq 24 \text{ ore : NS B3} = \frac{2153}{2234} \times 100 = 96,37\%$$

(Standard Obiectiv 75%)

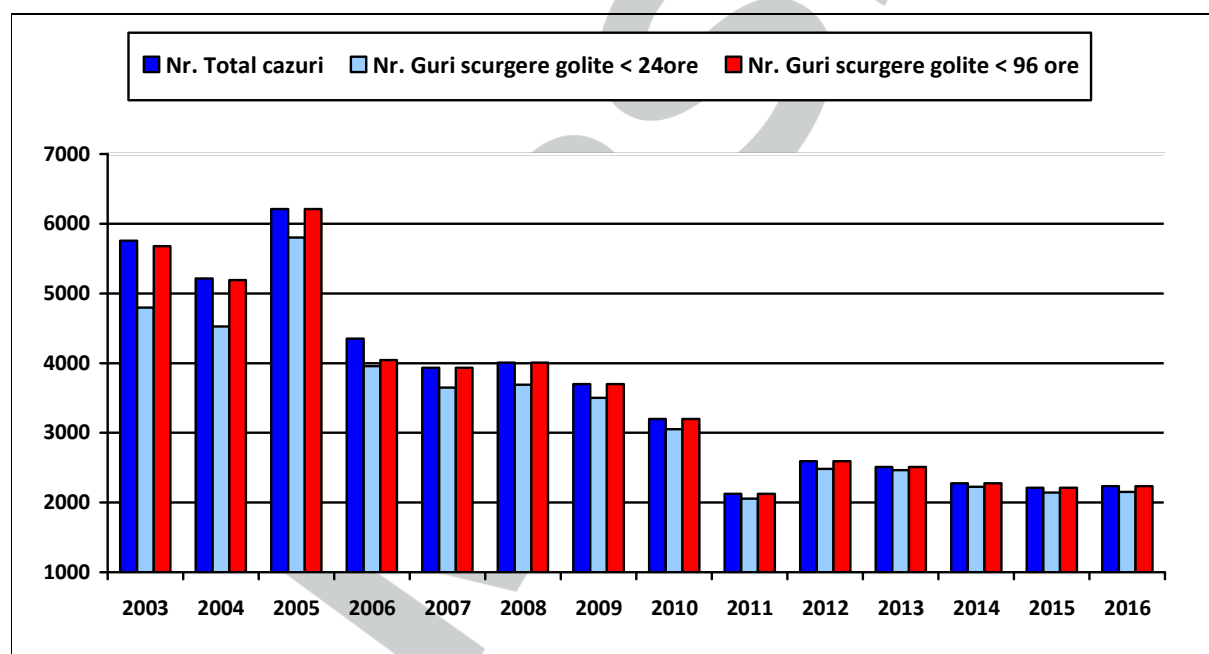
$$\text{- cazuri de infundari guri de scurgere notificate rezolvate in } \leq 96 \text{ ore : NS B3} = \frac{2234}{2234} \times 100 = 100\%$$

(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. 2/06.01.2017**.

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
2016	2234	2153	2234



B. Evaluarea informatiilor aferente Nivelului de Serviciu B3 continute in Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pe anul 2015

Avand in vedere prevederile Clauzei 16.3 din Actul Additional nr. 10 la Contractul de Concesiune (aprobat prin HCGMB nr. 245/26.09.2013): "incepand cu anul 2013, perioada avuta in vedere pentru raportare va fi anul calendaristic, care va inlocui Anul Contractual. Astfel, Concesionarul va depune rapoarte scrise catre Autoritatea de Reglementare Tehnica si Concedent, in maximum 30 de zile dupa aprobarea de catre adunarea generala a actionarilor Concesionarului a situatiilor financiare anuale aferente exercitiului incheiat si a planului de afaceri si a bugetului de venituri si cheltuieli pentru exercitiul financiar in curs", AMRSP a 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 2015** (nr.16117779/23.06.2016 inregistrat la AMRSP cu nr. 1515/23.06.2016).

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 2015 sunt urmatoarele:

Numarul total de cazuri de infundari guri de scurgere notificate	2112
Numarul total de cazuri rezolvate ≤ 24 ore	2047
Numarul total de cazuri rezolvate ≤ 96 ore	2112
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 **2112** 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	
<i>Numeric</i>	<i>Numeric</i>	<i>ore</i>	<i>Numeric</i>	<i>%</i>
1	2	3	4	5
2112	0	≤ 24 ore	2047	96,92
		≤ 96 ore	2112	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, gunoai 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 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 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 : $NS\ B3 = \frac{2047}{2112} \times 100 = 96,92\%$
(Standard Obiectiv 75%)

- cazuri de infundari guri de scurgere notificate rezolvate in ≤ 96 ore : $NS\ B3 = \frac{2112}{2112} \times 100 = 100\%$
(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 (**01.01.2015-31.12.2015**) diferita de cea de la Evaluarea Continuarii Conformitatii (**06.12.2015- 05.12.2016**), 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	- <u>Evaluarea Initiala</u> 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. - <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 Aditinal 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 – 2016)

An	Conformitatea NS B4.1
2005	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 39/21.10.2005 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.1 – Timpul dintre notificarea unei prabusiri de canal colector si inlocuirea conductei. Conformitatea certificata de ARBAC : Cazuri de prabusiri de canal colector notificate si rezolvate : - in 2 zile de la raportare: 57,41% din incidente, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 30% - in 7 zile de la raportare: 89,81% din incidente, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 75% - in timp de o luna de la raportare: 100% din incidente fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 100%
2006	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 27/26.10.2006 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.1 – Timpul dintre notificarea unei prabusiri de canal colector si inlocuirea conductei. Conformitatea certificata de ARBAC : Cazuri de prabusiri de canal colector notificate si rezolvate : - in 2 zile de la raportare: 55,24% din incidente, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 30%; - in 7 zile de la raportare: 86,85% din incidente, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 75%; - in timp de o luna de la raportare: 100% din incidente, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 100%
2007	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 24/26.10.2007 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.1 – Timpul dintre notificarea unei prabusiri de canal colector si inlocuirea conductei. Conformitatea certificata de ARBAC : Cazuri de prabusiri de canal colector notificate si rezolvate : - in 2 zile de la raportare: 56,56% din incidente, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 30%; - in 7 zile de la raportare: 88,69% din incidente, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 75%; - in timp de o luna de la raportare: 100% din incidente, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 100%
2008	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 11 / 23.10.2008 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.1 – Timpul dintre notificarea unei prabusiri de canal colector si inlocuirea conductei. Conformitatea certificata de ARBAC : Cazuri de prabusiri de canal colector notificate si rezolvate : - in 2 zile de la raportare: 55,38% din incidente, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 30% - in 7 zile de la raportare: 85,13% din incidente, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 75% - in timp de o luna de la raportare: 100% din incidente, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 100%
2009	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 11 / 23.10.2009 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.1 – Timpul dintre notificarea unei prabusiri de canal colector si inlocuirea conductei. Conformitatea certificata de ARBAC : Cazuri de prabusiri de canal colector notificate si rezolvate: - in 2 zile de la raportare: 52,50% din incidente, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 30% - in 7 zile de la raportare: 85,50% din incidente, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 75% - in timp de o luna de la raportare: 100% din incidente, fata de NSO prevazut de Contractul de

	Concesiune de 100%
2010	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 18 / 26.10.2010 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.1 – Timpul dintre notificarea unei prabusiri de canal colector si inlocuirea conductei. Conformitatea certificata de AMRSP: Cazuri de prabusiri de canal colector notificate si rezolvate : - in ≤ 2 zile de la raportare: 50,88% din incidente, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 30% - in ≤ 7 zile de la raportare: 83,63% din incidente, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 75% - in mai putin de o luna de la raportare: 100% din incidente fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 100%
2011	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 20 / 26.10.2011 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.1 – Timpul dintre notificarea unei prabusiri de canal colector si inlocuirea conductei. Conformitatea certificata de AMRSP : Cazuri de prabusiri de canal colector notificate si rezolvate : - in ≤ 2 zile de la raportare : 63,81 % din incidente, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 30%; - in ≤ 7 zile de la raportare : 87,99 % din incidente, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 75%; - in mai putin de o luna de la raportare: 100% din incidente fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 100% .
2012	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 27 / 26.10.2012 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.1 – Timpul dintre notificarea unei prabusiri de canal colector si inlocuirea conductei. Conformitatea certificata de AMRSP : Cazuri de prabusiri de canal colector notificate si rezolvate : - in ≤ 2 zile de la raportare : 51,20 % din incidente, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 30%; - in ≤ 7 zile de la raportare : 82,78 % din incidente, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 75% - in mai putin de o luna de la raportare: 100% din incidente fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 100% .
2013	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 28 / 25.10.2013 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.1 – Timpul dintre notificarea unei prabusiri de canal colector si inlocuirea conductei. Conformitatea certificata de AMRSP : Cazuri de prabusiri de canal colector notificate si rezolvate : - in ≤ 2 zile de la raportare : 46,86 % din incidente, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 30%; - in ≤ 7 zile de la raportare : 82,23 % din incidente, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 75% - in mai putin de o luna de la raportare: 100% din incidente fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 100% .
2014	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 28 / 06.11.2014 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.1 – Timpul dintre notificarea unei prabusiri de canal colector si inlocuirea conductei. Conformitatea certificata de AMRSP : Cazuri de prabusiri de canal colector notificate si rezolvate : - in ≤ 2 zile de la raportare : 50,17 % din incidente, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 30%; - in ≤ 7 zile de la raportare : 82,69 % din incidente, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 75% - in mai putin de o luna de la raportare: 100% din incidente fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 100% .
2015	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. 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% .
2016	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 42/01.11.2016 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 : 45,92 % din incidente, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 30%; - in ≤ 7 zile de la raportare : 75,55 % 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 31.05.2016 - 31.05.2017 de catre AMRSP a constatat in:

- verificarea si evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii (16205297/12.10.2016) pentru perioada **29.09.2015 ÷ 28.09.2016**, in vederea Certificarii Continuarii Conformitatii
- verificarea si evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual (nr.16117779/23.06.2016) pentru perioada **01.01.2015 ÷ 31.12.2015**

Pentru cele doua perioade (**29.09.2015 ÷ 28.09.2016** si **01.01.2015 ÷ 31.12.2015**), 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 inregistrarii bazei de date comune pentru indicatorii B3, **B4.1**, B4.2, B4.3 si B5
- Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 19/25.03.2004 - Privind aprobarea formatului tabelului rezumativ pentru Nivelul de Serviciu B4.1 – Timpul dintre notificarea unei prabusiri de canal colector si inlocuirea conductei

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

A. Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.1 pentru perioada 29.09.2015 – 28.09.2016

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. 16205297/12.10.2016, inregistrata la Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice cu nr. 2329/12.10.2016, *Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.1 – 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 notificările confirmate privind prabusirile de canal colector, inregistrate in perioada **29.08.2015 – 28.08.2016** si tratate in Perioada de Evaluare Continua a Conformitatii **29.09.2015 - 28.09.2016**.

In aceasta perioada au fost inregistrate un numar de **503** 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	231 cazuri
cazuri tratate si rezolvate ≤ 4 zile	298 cazuri
cazuri tratate si rezolvate ≤ 7 zile	380 cazuri
cazuri tratate si rezolvate ≤ 14 zile	443 cazuri
cazuri tratate si rezolvate ≤ 30 zile	503 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 B4.1 – 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 2016, 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 **503** cazuri de prabusiri canal colector care s-au confirmat. Nu au fost luate in calculul conformitatii notificari multiple ale aceluasi caz, asa cum s-a stabilit prin art. 2 al Deciziei Consiliului Executiv al ARBAC nr.28/2006.

Durata de rezolvare a notificarilor de 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:	1025	211	814
- confirmate	706	203	503
- neconfirmate	319	8	311

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
503	0	≤ 2 zile	231	45,92	30	-
		≤ 4 zile	298			
		≤ 7 zile	380	75,55	75	-
		≤ 14 zile	443			
		≤ 30 zile	503	100	100	-
		> 30 zile	0	0	0	-

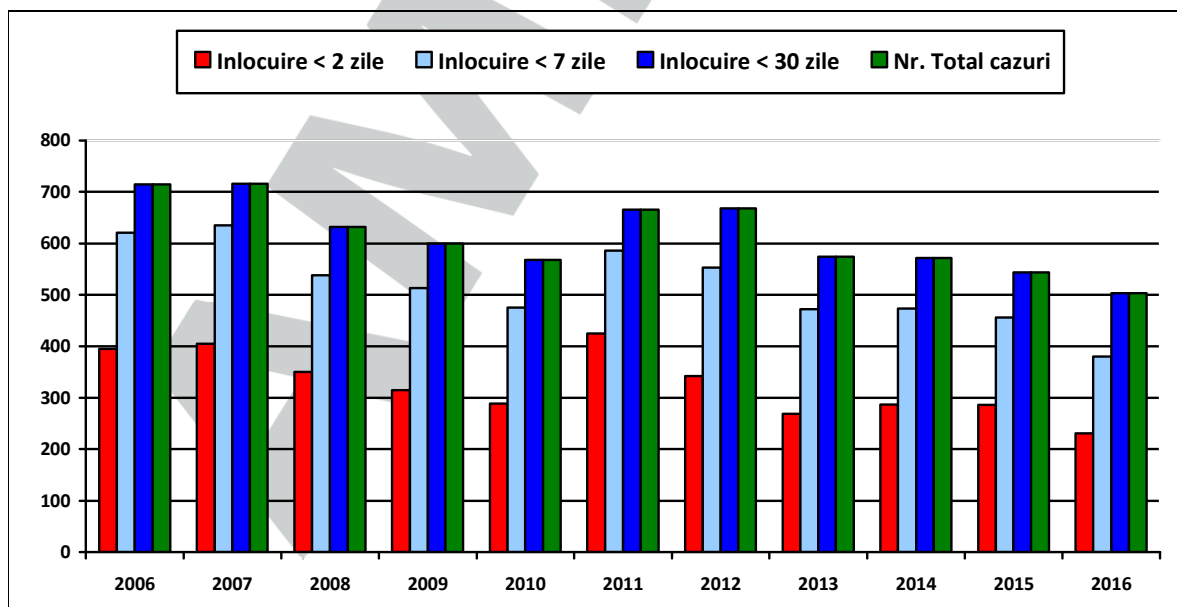
Rezultatul evaluarii Nivelului de Serviciu B4.1, tinand seama de verificarile efectuate de AMRSP, este urmatorul:

- cazuri de prabusiri de canal colector rezolvate in ≤ 2 zile : $NS\ B4.1 = \frac{231}{503} \times 100 = 45,92\%$
(Standard Obiectiv: 30%)
- cazuri de prabusiri de canal colector rezolvate in ≤ 7 zile : $NS\ B4.1 = \frac{380}{503} \times 100 = 75,55\%$
(Standard Obiectiv: 75%)
- cazuri de prabusiri de canal colector rezolvate in ≤ 30 zile : $NS\ B4.1 = \frac{503}{503} \times 100 = 100\%$
(Standard Obiectiv: 100%)

Avand in vedere verificarile si calculele efectuate, Consiliul Executiv al AMRSP a aprobat prin **Decizia nr. 42/01.11.2016**, 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
2016	503	231	380	503



B. Evaluarea informatiilor aferente Nivelului de Serviciu B4.1 continute in Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pe anul 2015

Avand in vedere prevederile Clauzei 16.3 din Actul Additional nr. 10 la Contractul de Concesiune (aprobat prin HCGMB nr. 245/26.09.2013): "incepand cu anul 2013, perioada avuta in vedere pentru raportare va fi anul calendaristic, care va inlocui Anul Contractual. Astfel, Concesionarul va depune

rapoarte scrise catre Autoritatea de Reglementare Tehnica si Concedent, in maximum 30 de zile dupa aprobarea de catre adunarea generala a actionarilor Concesionarului a situatiilor financiare anuale aferente exercitiului incheiat si a planului de afaceri si a bugetului de venituri si cheltuieli pentru exercitiul financiar in curs”, AMRSP a 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 2015** (nr.16117779/23.06.2016 inregistrat la AMRSP cu nr. 1515/23.06.2016).

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

Prin scrisoarea nr. 16117779/23.06.2016, inregistrata la AMRSP cu nr. 1515/23.06.2016 S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a transmis Raportul Anual pentru anul 2015.

Informatiile transmise in cadrul acestui raport sunt urmatoarele:

Numarul total de cazuri de prabusiri de canal colector notificate	525
Numar total de cazuri rezolvate ≤ 2 zile	275
Numar total de cazuri rezolvate ≤ 4 zile	372
Numar total de cazuri rezolvate ≤ 7 zile	429
Numar total de cazuri rezolvate ≤ 14 zile	485
Numar total de cazuri rezolvate ≤ 30 zile	525
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 perioada s-au inregistrat un numar de **525 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
525	0	≤ 2 zile	275	52,38
		≤ 4 zile	372	
		≤ 7 zile	429	81,71
		≤ 14 zile	485	
		≤ 30 zile	525	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 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

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

- cazuri de prabusiri de canal colector rezolvate in ≤ 2 zile : $NS\ B4.1 = \frac{275}{525} \times 100 = 52,38\%$
(Standard Obiectiv: 30%)
- cazuri de prabusiri de canal colector rezolvate in ≤ 7 zile : $NS\ B4.1 = \frac{429}{525} \times 100 = 81,71\%$
(Standard Obiectiv: 75%)

- cazuri de prabusiri de canal colector rezolvate in ≤ 30 zile : $NS\ B4.1 = \frac{525}{525} \times 100 = 100\%$
(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 **(01.01.2015-31.12.2015)**, diferita de cea de la Evaluarea Continuarii Conformitatii **(29.09.2015 - 28.09. 2016)**, o calitate a Nivelului de Serviciu B4.1 peste Standardul Obiectiv.



Inlocuire canal colector soseaua Mihai Bravu

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	- <u>Evaluarea Initiala</u> 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. - <u>Continuarea Conformitatii</u> se face, pe toata durata concesiunii, la intervale de 12 luni numai daca s-a realizat conformitatea initiala. Datele folosite pentru evaluarea continuarii conformitatii vor fi cele obtinute in perioada de 12 luni ce incepe in ziua urmatoare a ultimei zile a perioadei de evaluare. Predarea raportului de catre Concesionar si emiterea scrisorii de catre Autoritate se fac respectand aceleasi termene limita de la Evaluarea Initiala In conformitate cu clauza 18, din Actul Additional nr.10 la Contractul de Concesiune, aprobat prin HCGMB 245/2013, „Partile convin ca atat Concesionarul cat si Autoritatea de Reglementare Tehnica sa aiba la dispozitie perioade identice, de cate 20 de zile, pentru realizarea rapoartelor si concluziilor solicitate, astfel: 18.1. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.2 Evaluarea Initiala a Conformitatii, „Concesionarul va prezenta Autoritatii de Reglementare Tehnica un „Raport Initial de Conformitate” cu cel putin 30 de zile inainte de Termenul Limita de Conformitate sau de Data Anterioara de Conformitate, adica in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare initiala.” 18.2. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.3 Evaluarea Continuarii Conformitatii, „La sfarsitul fiecarei perioade de evaluare, Concesionarul va prezenta un „Raport de Continuare a Conformitatii” Autoritatii de Reglementare Tehnica, in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare, iar Autoritatea de Reglementare Tehnica va stabili conformitatea sau ne-conformitatea in termen de 20 de zile de la prezentarea raportului
Masurare	reclamatii de la clienti, scrise sau telefonice, un registru al tuturor incidentelor referitoare la infundari
Monitorizare	Autoritatea de Reglementare Tehnica analizeaza rapoartele S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. si verifica acuratetea inregistrarilor informatiilor din registrele bazelor de date ale S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. privind toate cazurile de infundari de canal colector, precum si tabelele rezumative pentru fiecare an de raportare
Excluderi Admisibile	Contractul de Concesiune nu prevede Excluderi Admisibile pentru NS B4.2 Autoritatea de Reglementare Tehnica a reglementat prin Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 23/25.07.2005 modul general de identificare, inregistrare, calculare, raportare, verificare si aprobare a Excluderilor Admisibile.
Nivel Standard Obiectiv (NSO)	- Eliminarea infundarii in 24 de ore de la raportare in cel putin 75% din incidente; - Eliminarea infundarii in 48 de ore de la raportare in 100% din incidente;

II. MONITORIZAREA SI EVALUAREA NIVELULUI DE SERVICIU B4.2

(1) Nivel Standard de Baza:

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

	- Eliminarea infundarii in 48 de ore de la raportare in 78% din incidente; - Eliminarea infundarii in mai mult de 48 de ore de la raportare in 22% din incidente.
--	--

(2) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu B4.2 (2005 – 2016)

An	Conformitatea NS B4.2
2005	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 40 / 21.10.2005 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.2 – Timpul dintre notificarea unei infundari de canal colector si curatarea infundarii Conformitatea certificata de ARBAC: Cazuri de infundari de canal colector notificate si rezolvate : - in 24 de ore de la raportare: 95,58% din incidente, fata de NSO prevazut in Contractul de Concesiune de 75% - in 48 de ore de la raportare: 100% din incidente, fata de NSO prevazut in Contractul de Concesiune de 100%
2006	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 28/26.10.2006 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.2 – Timpul dintre notificarea unei infundari de canal colector si curatarea infundarii Conformitatea certificata de ARBAC: Cazuri de infundari de canal colector notificate si rezolvate : - in 24 de ore de la raportare: 95,53% din incidente, fata de NSO prevazut in Contractul de Concesiune de 75% - in 48 de ore de la raportare: 100% din incidente, fata de NSO prevazut in Contractul de Concesiune de 100%
2007	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 25/26.10.2007 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.2 – Timpul dintre notificarea unei infundari de canal colector si curatarea infundarii Conformitatea certificata de ARBAC: Cazuri de infundari de canal colector notificate si rezolvate : - in 24 de ore de la raportare: 94,79% din incidente, fata de NSO prevazut in Contractul de Concesiune de 75% - in 48 de ore de la raportare: 100% din incidente, fata de NSO prevazut in Contractul de Concesiune de 100%
2008	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 12 / 23.10.2008 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.2 – Timpul dintre notificarea unei infundari de canal colector si curatarea infundarii Conformitatea certificata de ARBAC: Cazuri de infundari de canal colector notificate si rezolvate : - in 24 de ore de la raportare: 91,38% din incidente fata de NSO prevazut in Contractul de Concesiune de 75% - in 48 de ore de la raportare: 100% din incidente fata de NSO prevazut in Contractul de Concesiune de 100%
2009	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 12 / 23.10.2009 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.2 – Timpul dintre notificarea unei infundari de canal colector si curatarea infundarii Conformitatea certificata de ARBAC: Cazuri de infundari de canal colector notificate si rezolvate : - in 24 de ore de la raportare: 93,04% din incidente fata de NSO prevazut in Contractul de Concesiune de 75% - in 48 de ore de la raportare: 100% din incidente fata de NSO prevazut in Contractul de Concesiune de 100%
2010	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 19 / 26.10.2010 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.2 – Timpul dintre notificarea unei infundari de canal colector si curatarea infundarii Conformitatea certificata de AMRSP: Cazuri de infundari de canal colector notificate si rezolvate : - in 24 de ore de la raportare: 93,42% din incidente fata de NSO prevazut in Contractul de Concesiune de 75% - in 48 de ore de la raportare: 100% din incidente fata de NSO prevazut in Contractul de Concesiune de 100%
2011	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 21 / 26.10.2011 privind aprobarea Scrisorii de

	Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.2 – Timpul dintre notificarea unei infundari de canal colector si curatarea infundarii Conformitatea certificata de AMRSP: Cazuri de infundari de canal colector notificate si rezolvate : - in 24 de ore de la raportare: 94,74% din incidente fata de NSO prevazut in Contractul de Concesiune de 75% - in 48 de ore de la raportare: 100% din incidente fata de NSO prevazut in Contractul de Concesiune de 100%
2012	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 28 / 26.10.2012 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.2 – Timpul dintre notificarea unei infundari de canal colector si curatarea infundarii Conformitatea certificata de AMRSP: Cazuri de infundari de canal colector notificate si rezolvate : - in 24 de ore de la raportare: 94,89% din incidente fata de NSO prevazut in Contractul de Concesiune de 75% - in 48 de ore de la raportare: 100% din incidente fata de NSO prevazut in Contractul de Concesiune de 100%
2013	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 29 / 25.10.2013 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.2 – Timpul dintre notificarea unei infundari de canal colector si curatarea infundarii Conformitatea certificata de AMRSP: Cazuri de infundari de canal colector notificate si rezolvate : - in 24 de ore de la raportare: 96,23% din incidente fata de NSO prevazut in Contractul de Concesiune de 75% - in 48 de ore de la raportare: 100% din incidente fata de NSO prevazut in Contractul de Concesiune de 100%
2014	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 29 /06.11.2014 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.2 – Timpul dintre notificarea unei infundari de canal colector si curatarea infundarii Conformitatea certificata de AMRSP: Cazuri de infundari de canal colector notificate si rezolvate : - in 24 de ore de la raportare: 96,25% din incidente fata de NSO prevazut in Contractul de Concesiune de 75% - in 48 de ore de la raportare: 100% din incidente fata de NSO prevazut in Contractul de Concesiune de 100%
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%
2016	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 43/01.11.2016 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: 95,77% din incidente fata de NSO prevazut in Contractul de Concesiune de 75% - in 48 de ore de la raportare: 100% din incidente fata de NSO prevazut in Contractul de Concesiune de 100%

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

Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu B4.2 in perioada 31.05.2016 - 31.05.2017 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. 16205297/12.10.2016) pentru perioada **28.09.2015 ÷ 27.09.2016**, in vederea Certificarii Continuarii Conformitatii
- verificarea si evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul

Raportului Anual (nr. 16117779/23.06.2016) pentru perioada **01.01.2015 ÷ 31.12.2015**
Pentru cele doua perioade (**28.09.2015 ÷ 27.09.2016** si **01.01.2015 ÷ 31.12.2015**), 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 inregistrarii bazei de date comune pentru indicatorii B3, B4.1, **B4.2**, B4.3 si B5
- Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 20/25.03.2004 - Privind aprobarea formatului tabelului rezumativ pentru Nivelul de Serviciu B4.2 – Timpul dintre notificarea unei infundari de canal 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 28.09.2015-27.09.2016

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. 16205297/12.10.2016, inregistrata la Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice cu nr. 2329/12.10.2016, *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 notificările confirmate, inregistrate in perioada **26.09.2015 – 25.09.2016** si tratate in Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii, **28.09.2015 - 27.09.2016**.

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 **8826** 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	95,77%
-	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 vederea verificarii informatiilor transmise, referitoare la evaluarea continuarii conformitatii, 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 2016, precum si la Directia Monitorizare in luna octombrie 2016 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*, 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 inregistrarii 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, reseaua 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 evidentiarea fisei de reparatie RC.

In perioada de evaluare au fost inregistrate un numar de **13460 notificari** de infundari canal colector, din care **3179 notificari** nu s-au confirmat la constatare, astfel incat nu au fost luate in calculul conformitatii.

De asemenea, nu au fost luate in calculul conformitatii notificările multiple 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:	13460	1777	11683
- confirmate	10281	1455	8826
- neconfirmate	3179	322	2857

Excluderi Admisibile

S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. nu a identificat si nu a solicitat in perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii (28.09.2015- 27.09.2016) aprobarea unor evenimente sau 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
8826	0	≤ 24 ore	8453	95,77	75	-
		≤ 48 ore	8826	100	100	-
		>48 ore	0	0	0	-

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

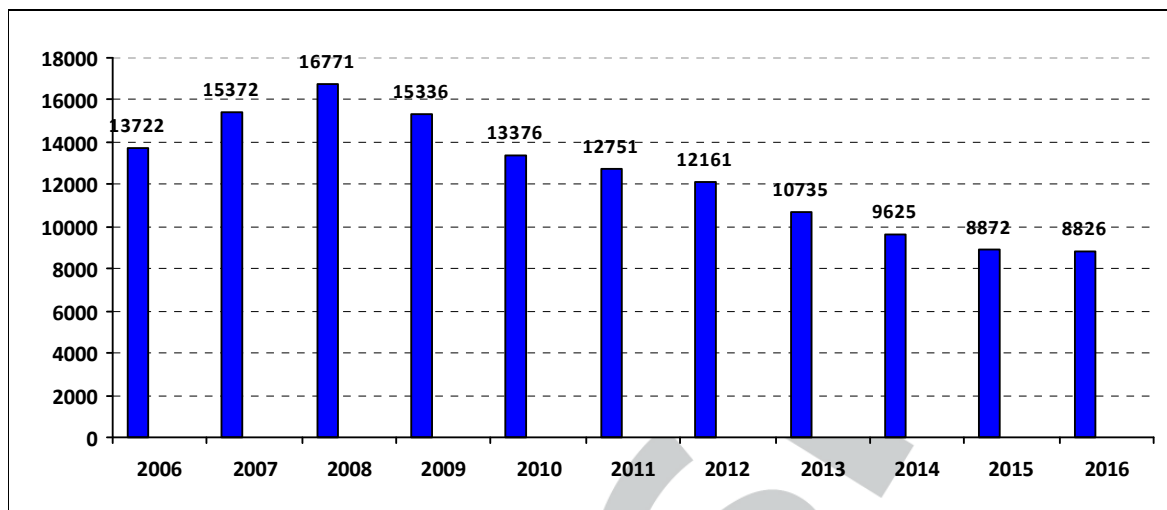
$$\text{- cazuri de infundari de canal colector rezolvate in } \leq 24 \text{ ore : NS B4.2} = \frac{8453}{8826} \times 100 = 95,77 \% \\ (\text{Standard Obiectiv: 75\%})$$

$$\text{- cazuri de infundari de canal colector rezolvate in } \leq 48 \text{ ore : NS B.2} = \frac{8826}{8826} \times 100 = 100 \% \\ (\text{Standard Obiectiv: 100\%})$$

Avand in vedere verificarile si calculele efectuate, pentru Nivelul de Serviciu B4.2 – Timpul dintre notificarea unei infundari de canal colector si curatarea infundarii, Consiliul Executiv al AMRSP a aprobat Certificarea Continuarii Conformitatii prin **Decizia nr. 43/01.11.2016.**

Evolutia numarului de infundari de canal colector notificate

Anul	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Numar	13722	15372	16771	15336	13376	12751	12161	10735	9625	8872	8826



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

B. Evaluarea informatiilor aferente Nivelului de Serviciu B4.2 continute in Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pe anul 2015

Avand in vedere prevederile Clauzei 16.3 din Actul Additional nr. 10 la Contractul de Concesiune (aprobat prin HCGMB nr. 245/26.09.2013): "incepand cu anul 2013, perioada avuta in vedere pentru raportare va fi anul calendaristic, care va inlocui Anul Contractual. Astfel, Concesionarul va depune rapoarte scrise catre Autoritatea de Reglementare Tehnica si Concedent, in maximum 30 de zile dupa aprobarea de catre adunarea generala a actionarilor Concesionarului a situatiilor financiare anuale aferente exercitiului incheiat si a planului de afaceri si a bugetului de venituri si cheltuieli pentru exercitiul financiar in curs", AMRSP a 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 2015** (nr.16117779/23.06.2016 inregistrat la AMRSP cu nr. 1515/23.06.2016).

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	8962
Numarul total de cazuri rezolvate ≤ 24 ore	8599
Numarul total de cazuri rezolvate ≤ 48 ore	8962
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	95,95%
-	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 perioada s-au inregistrat un numar de **8962 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
8962	0	≤ 24 ore	8599	95,95	75
		≤ 48 ore	8962	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 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

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

- cazuri de infundari de canal colector rezolvate in ≤ 24 ore : $NS\ B4.2 = \frac{8599}{8962} \times 100 = 95,95\%$
(Standard Obiectiv: 75%)

- cazuri de infundari de canal colector rezolvate in ≤ 48 ore : $NS\ B.2 = \frac{8962}{8962} \times 100 = 100\%$
(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 **(01.01.2015-31.12.2015)**, diferita de cea de la Evaluarea Continuarii Conformitatii **(28.09.2015- 27.09.2016)**, o calitate a Nivelului de Serviciu B4.2 - Timpul dintre notificarea unei infundari de canal colector si curatarea infundarii peste Standardul Obiectiv.

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 vidanate 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	- <u>Evaluarea Initiala</u> 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. - <u>Continuarea Conformitatii</u> se face, pe toata durata concesiunii, la intervale de 12 luni numai daca s-a realizat conformitatea initiala. Datele folosite pentru evaluarea continuarii conformitatii vor fi cele obtinute in perioada de 12 luni ce incepe in ziua urmatoare a ultimei zile a perioadei de evaluare. Predarea raportului de catre Concesionar si emiterea scrisorii de catre Autoritate se fac respectand aceleasi termene limita de la Evaluarea Initiala In conformitate cu clauza 18, din Actul Additional nr.10 la Contractul de Concesiune, aprobat prin HCGMB 245/2013, „Partile convin ca atat Concesionarul cat si Autoritatea de Reglementare Tehnica sa aiba la dispozitie perioade identice, de cate 20 de zile, pentru realizarea rapoartelor si concluziilor solicitate, astfel: 18.1. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.2 Evaluarea Initiala a Conformitatii, „Concesionarul va prezenta Autoritatii de Reglementare Tehnica un „Raport Initial de Conformitate” cu cel putin 30 de zile inainte de Termenul Limita de Conformitate sau de Data Anterioara de Conformitate, adica in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare initiala.” 18.2. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.3 Evaluarea Continuarii Conformitatii, „La sfarsitul fiecarei perioade de evaluare, Concesionarul va prezenta un „Raport de Continuare a Conformitatii” Autoritatii de Reglementare Tehnica, in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare, iar Autoritatea de Reglementare Tehnica va stabili conformitatea sau ne-conformitatea in termen de 20 de zile de la prezentarea raportului
Masurare	reclamatii de la clienti, scrise sau telefonice, un registru al tuturor incidentelor referitoare la infundari sau prabusiri
Monitorizare	Autoritatea de Reglementare Tehnica analizeaza repoartele S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. si verifica acuratetea inregistrarii informatiilor din registrele bazelor de date ale S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. privind toate incidentele referitoare la eliminarea apelor reziduale cauzate de infundari sau prabusiri de canal colector, precum si tabelele rezumative pentru fiecare an de raportare
Excluderi Admisibile	Contractul de Concesiune nu prevede Excluderi Admisibile pentru NS B4.2 Autoritatea de Reglementare Tehnica a reglementat prin Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 23/25.07.2005 modul general de identificare, inregistrare, calculare, raportare, verificare si aprobare a Excluderilor Admisibile.
Nivel Standard Obiectiv (NSO)	- Eliminarea apelor reziduale in cel mult 6 ore de la raportare in 100% din incidente

II. MONITORIZAREA SI EVALUAREA NIVELULUI DE SERVICIU B4.3

(1) Nivel Standard de Baza:

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

(2) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu B4.3 (2002 – 2017)

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: - <i>Refacerea formulei de calcul, luand in considerare definitia exacta din Contractul de Concesiune. Formula corecta ar trebui sa fie:</i> $\frac{\text{Nr. total de cazuri de vidanjari in intervalul 0 - 6 ore}}{\text{Nr. total cazuri de infundari/prabusiri in care s-a notificat inundarea}} \times 100 = \dots\%$ Formula ar trebui sa fie aplicata numai in situatiile cand, datorita prabusirii sau infundarii s-a produs inundarea zonei. - <i>Completarea Registrelor R4-1 si R4-2 cu numele persoanei care reclama problema;</i> - <i>Completarea Registrelor R4-1 si R4-2 cu numele persoanei care efectueaza inregistrarea;</i> - <i>Completarea rubricilor privind excluderilor acceptabile;</i> - <i>Solicitarea bazei de date referitoare la indicatorul B4.3 pe suport informatic</i>
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: - <i>Refacerea formulei de calcul conform celor stabilite la data de 5.11.2002</i> - <i>Completarea Registrelor R4-1 si R4-2 cu numele persoanei care reclama problema</i> - <i>Completarea Registrelor R4-1 si R4-2 cu numele persoanei care face inregistrarea</i> - <i>Completarea rubricilor cu excluderile acceptabile</i> - <i>Transmiterea la ARBAC a bazei de date centralizate, referitoare la indicatorul B4.3, pe suport informatic</i> - <i>ARBAC si ANB vor conveni asupra definitiilor “terti afectati” si “terti vinovati”</i> - <i>Imbunatatirea acuratetii inregistrarilor prin verificarea continua a fezabilitatii acestora</i> - <i>Informarea ARBAC cu privire la modificarea localizarii registrelor datorita reorganizarii ANB</i>
2004	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 5 / 5.02.2004 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.3 – Eliminarea apelor reziduale in urma unei prabusiri/infundari de canal colector Conformitatea certificata de ARBAC: 100 %, fata de NSO prevazut in Contractul de Concesiune de 100 %
2005	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 2/4.01.2005 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.3 – Eliminarea apelor reziduale in urma unei prabusiri/infundari de canal colector Conformitatea certificata de ARBAC : 100 %, fata de NSO prevazut in Contractul de Concesiune de 100%
2006	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 2/04.01.2006 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.3 – Eliminarea apelor reziduale in urma unei prabusiri/infundari de canal colector Conformitatea certificata de ARBAC: 100 %, fata de NSO prevazut in Contractul de Concesiune de 100%
2007	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 2/03.01.2007 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.3 – Eliminarea apelor reziduale in urma unei

	prabusiri/infundari de canal colector Conformitatea certificata de ARBAC: 100 % , fata de NSO prevazut in Contractul de Concesiune de 100%
2008	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 2/03.01.2008 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.3 – Eliminarea apelor reziduale in urma unei prabusiri/infundari de canal colector Conformitatea certificata de ARBAC: 100 % , fata de NSO prevazut in Contractul de Concesiune de 100%
2008	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 28 / 23.12.2008 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.3 – Eliminarea apelor reziduale in urma unei prabusiri/infundari de canal colector Conformitatea certificata de ARBAC: 100 % , fata de NSO prevazut in Contractul de Concesiune de 100%
2009	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 16 / 21.12.2009 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.3 – Eliminarea apelor reziduale in urma unei prabusiri/infundari de canal colector Conformitatea certificata de AMRSP: 100 % , fata de NSO prevazut in Contractul de Concesiune de 100%
2010	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 31 / 22.12.2010 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.3 – Eliminarea apelor reziduale in urma unei prabusiri/infundari de canal colector Conformitatea certificata de AMRSP: 100 % , fata de NSO prevazut in Contractul de Concesiune de 100%
2011	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 34 / 22.12.2011 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.3 – Eliminarea apelor reziduale in urma unei prabusiri/infundari de canal colector Conformitatea certificata de AMRSP: 100 % , fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de 100 % .
2012	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 44 / 22.12.2012 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.3 – Eliminarea apelor reziduale in urma unei prabusiri/infundari de canal colector Conformitatea certificata de AMRSP: 100 % , fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de 100 % .
2013	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 42 / 20.12.2013 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.3 – Eliminarea apelor reziduale in urma unei prabusiri/infundari de canal colector Conformitatea certificata de AMRSP: 100 % , fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de 100 % .
2014	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 45/23.12.2014 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.3 – Eliminarea apelor reziduale in urma unei prabusiri/infundari de canal colector Conformitatea certificata de AMRSP: 100 % , fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de 100 % .
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 % .
2017	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 3/06.01.2017 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 31.05.2016 - 31.05.2017 de catre AMRSP a constatat in:

- verificarea si evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii (nr. 16261623/19.12.2016) pentru perioada **06.12.2015÷ 05.12.2016**, in vederea Certificarii Continuarii Conformitatii
- verificarea si evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul

Raportului Anual (nr.16117779/23.06.2016) pentru perioada **01.01.2015 ÷ 31.12.2015**
Pentru cele doua perioade (**06.12.2015 ÷ 05.12.2016** si **01.01.2015 ÷ 31.12.2015**), 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 inregistrarii bazei de date comune pentru indicatorii B3, B4.1, B4.2, **B4.3** si B5
- Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 21/25.03.2004 - Privind aprobarea formatului tabelului rezumativ pentru Nivelul de Serviciu B4.3 – Eliminarea apelor reziduale in urma unei prabusiri/infundari de canal colector

Informatiile continute in baza de date si in tabelul rezumativ, au permis o evaluare obiectiva a Nivelului de Serviciu B4.3– Eliminarea apelor reziduale in urma unei prabusiri/infundari de canal colector.

A. Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.3 pentru perioada 06.12.2015-05.12.2016

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. 16261623/19.12.2016, inregistrata la AMRSP cu nr. 2971/19.12.2016, *Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.3 – 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 B4.3– Eliminarea apelor reziduale in urma prabusirii/infundarii de canal colector, au fost luate in calcul toate notificările confirmate privind eliminarea apelor reziduale , inregistrate in perioada **06.12.2015 – 05.12.2016** si tratate in Perioada de Evaluare Continua a Conformitatii **06.12.2015 – 05.12.2016**.

In Raportul de Evaluare a Continuarii Conformitatii NS B4.3 au fost luate in calcul un numar de **121 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
121	121	0	0	≤ 6 ore	121	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 2016 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 **354** notificari de eliminare a apelor reziduale in urma prabusirii/infundarii de canal colector, din care **233** notificari au fost multiple, astfel incat nu au fost luate in calculul conformitatii.

Datele se prezinta astfel :

Notificari	Multiple	Cazuri
354	233	121

Cele **121** cazuri cu risc de inundare notificate si luate in considerare la calculul conformitatii pot fi clasificate astfel:

Cazuri provenite din infundari	101
Cazuri provenite din prabusiri	20

Excluderi Admisibile

In Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii (**06.12.2015 - 05.12.2016**) 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
121	121	0	0	≤ 6 ore	121	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:

$$\text{- cazuri cu risc de inundare rezolvate in } \leq 6 \text{ ore : NS B4.3} = \frac{121}{121} \times 100 = 100 \%$$

(Standard Obiectiv:100%)

Avand in vedere verificarile si calculele efectuate, Consiliul Executiv al AMRSP a aprobat certificarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.3 – Eliminarea apelor reziduale in urma unei infundari/prabusiri de canal colector, pentru Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii **06.12.2015 – 05.12.2016**, prin **Decizia nr. 3/06.01.2017**.

B. Evaluarea informatiilor aferente Nivelului de Serviciu B4.3 continute in Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pe anul 2015

Avand in vedere prevederile Clauzei 16.3 din Actul Adicional nr. 10 la Contractul de Concesiune (aprobat prin HCGMB nr. 245/26.09.2013): "incepand cu anul 2013, perioada avuta in vedere pentru

raportare va fi anul calendaristic, care va inlocui Anul Contractual. Astfel, Concesionarul va depune rapoarte scrise catre Autoritatea de Reglementare Tehnica si Concedent, in maximum 30 de zile dupa aprobarea de catre adunarea generala a actionarilor Concesionarului a situatiilor financiare anuale aferente exercitiului incheiat si a planului de afaceri si a bugetului de venituri si cheltuieli pentru exercitiul financiar in curs”, 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 2015** (nr.16117779/23.06.2016 inregistrat la AMRSP cu nr. 1515/23.06.2016).

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	157
Cazuri cu risc de extindere a inundarii	0
Numar total de cazuri rezolvate ≤ 6 ore	157
Numar total de cazuri rezolvate >6 ore	0
Standardul Obiectiv, conform Contractului de Concesiune	100 %

Verificari AMRSP

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

In aceasta perioada s-au inregistrat un numar de **157 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
157	157	0	0	≤ 6 ore	157	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 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

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

- cazuri cu risc de inundare rezolvate in ≤ 6 ore : $NS\ B4.3 = \frac{157}{157} \times 100 = 100\ %$

(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 (**01.01.2015 - 31.12.2015**), diferita de cea de la Evaluarea Continuarii Conformitatii (**06.12.2015 – 05.12.2016**), o calitate a Nivelului de Serviciu B4.3 – Eliminarea apelor reziduale in urma unei prabusiri/ infundari de canal colector peste Standardul Obiectiv.

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	- <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 Adicional nr.10 la Contractul de Concesiune, aprobat prin HCGMB 245/2013, „Partile convin ca atat Concesionarul cat si Autoritatea de Reglementare Tehnica sa aiba la dispozitie perioade identice, de cate 20 de zile, pentru realizarea rapoartelor si concluziilor solicitate, astfel: 18.1. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.2 Evaluarea Initiala a Conformitatii, „Concesionarul va prezenta Autoritatii de Reglementare Tehnica un „Raport Initial de Conformitate” cu cel putin 30 de zile inainte de Termenul Limita de Conformitate sau de Data Anterioara de Conformitate, adica in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare initiala.” 18.2. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.3 Evaluarea Continuarii Conformitatii, „La sfarsitul fiecarei perioade de evaluare, Concesionarul va prezenta un „Raport de Continuare a Conformitatii” Autoritatii de Reglementare Tehnica, in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare, iar Autoritatea de Reglementare Tehnica va stabili conformitatea sau ne-conformitatea in termen de 20 de zile de la prezentarea raportului
Masurare	reclamatii de la clienti,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.

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 – 2016)

An	Conformitatea NS B5
2003	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 31 / 28.10.2003 privind aprobarea Scrisorii de Respingere a Conformitatii Nivelului de Serviciu B5 – Eliminarea inundarii cu ape reziduale din gospodarie si curatare Consiliul Executiv al ARBAC a decis respingerea Conformitatii Nivelului de Serviciu B5 – Eliminarea inundarii cu ape reziduale din gospodarie si curatare, datorita lipsei informatiilor relevante pentru o verificare si o evaluare corecta a indicatorului
2003	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 43 / 24.11.2003 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu B5 – Eliminarea inundarii cu ape reziduale din gospodarie si curatare Conformitatea certificata de ARBAC: 99.49%, fata de NSO prevazut in Contractul de Concesiune de 95%
2004	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 40 / 27.10.2004 - privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu B5 – Eliminarea inundarii cu apa reziduala din gospodarie si curatare Conformitatea certificata de ARBAC: Total cazuri de inundari cu ape reziduale notificate si rezolvate : - in mai putin de 48 de ore : 100%, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 95%
2005	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 41 / 21.10.2005 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu B5 – Eliminarea inundarii cu ape reziduale din gospodarii si curatare Conformitatea certificata de ARBAC: Cazuri de inundari cu ape reziduale notificate si rezolvate: - in mai putin de 48 de ore: 100% din incidente, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 95%
2006	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 29/26.10.2006 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu B5 – Eliminarea inundarii cu ape reziduale din gospodarii si curatare Conformitatea certificata de ARBAC: Cazuri de inundari cu ape reziduale notificate si rezolvate : - in mai putin de 48 de ore: 100% din incidente, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 95%
2007	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 26/26.10.2007 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu B5 – Eliminarea inundarii cu ape reziduale din gospodarii si curatare Conformitatea certificata de ARBAC: Cazuri de inundari cu ape reziduale notificate si rezolvate : - in mai putin de 48 de ore: 100% din incidente fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 95%
2008	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 13 / 23.10.2008 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu B5 – Eliminarea inundarii cu ape reziduale din gospodarii si curatare Conformitatea certificata de ARBAC: Cazuri de inundari cu ape reziduale notificate si rezolvate : - in mai putin de 48 de ore: 100% din incidente fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 95%
2009	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 13 / 23.10.2009 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu B5 – Eliminarea inundarii cu ape reziduale din gospodarii si curatare Conformitatea certificata de ARBAC: Cazuri de inundari cu ape reziduale notificate si rezolvate : - in mai putin de 48 de ore: 100% din incidente fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 95%

2010	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 20 / 26.10.2010 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B5 – Eliminarea inundarii cu ape reziduale din gospodarii si curatare Conformitatea certificata de AMRSP: Cazuri de inundari cu ape reziduale notificate si rezolvate : - in mai putin de 48 de ore: 100% din incidente fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 95%
2011	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 22/ 26.10.2011 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B5 – Eliminarea inundarii cu ape reziduale din gospodarii si curatare Conformitatea certificata de AMRSP: Cazuri de inundari cu ape reziduale notificate si rezolvate : - in mai putin de 48 de ore: 100% din incidente fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 95%;
2012	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 29/ 26.10.2012 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B5 – Eliminarea inundarii cu ape reziduale din gospodarii si curatare Conformitatea certificata de AMRSP: Cazuri de inundari cu ape reziduale notificate si rezolvate : - in mai putin de 48 de ore: 100% din incidente fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 95%;
2013	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 30 / 25.10.2013 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B5 – Eliminarea inundarii cu ape reziduale din gospodarii si curatare Conformitatea certificata de AMRSP: Cazuri de inundari cu ape reziduale notificate si rezolvate : - in mai putin de 48 de ore: 100% din incidente fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 95%;
2014	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 30/06.11.2014 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B5 – Eliminarea inundarii cu ape reziduale din gospodarii si curatare Conformitatea certificata de AMRSP: Cazuri de inundari cu ape reziduale notificate si rezolvate : - in mai putin de 48 de ore: 100% din incidente fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 95%;
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%;
2016	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 44/01.11.2016 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%;

III. Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu B5

Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu B5 in perioada 31.05.2016 - 31.05.2017 de catre AMRSP a constatat in:

- verificarea si evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii (nr. 16205297/12.10.2016) pentru perioada **28.09.2015 ÷ 27.09.2016**, in vederea Certificarii Continuarii Conformitatii
- verificarea si evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual (nr. 16117779/23.06.2016) pentru perioada **01.01.2015 ÷ 31.12.2015**

Pentru cele doua perioade (**28.09.2015 ÷ 27.09.2016** si **01.01.2015 ÷ 31.12.2015**), 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 inregistrarii bazei de date comune pentru indicatorii B3, B4.1, B4.2, B4.3 si **B5**
- Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 22/25.03.2004 - Privind aprobarea formatului tabelului rezumativ pentru Nivelul de Serviciu B5 – Eliminarea inundarii cu apa reziduala din gospodarie si curatare

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

A. Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B5 in perioada 28.09.2015-27.09.2016

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. 16205297/12.10.2016, inregistrata la Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice cu nr. 2329/12.10.2016, *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 **26.09.2015 – 25.09.2016** si tratate in Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii **28.09.2015 – 27.09.2016**.

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 **573 cazuri** de inundari ale gospodariilor cu ape reziduale la care s-a constatat lipsa dispozitivelor de protectie contra refularii (clapet/vana antiretur). Toate aceste cazuri, desi constituiau motiv de Excludere Admisibila, au fost rezolvate in mai putin de 48 de ore.

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	573
--	------------

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 precum si la Directia Monitorizare ale S.C. Apa Nova Bucuresti S.A in cursul anului 2016, 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 **655 notificari** de inundari cu ape reziduale, din care **82 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:	655	82	573

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 (28.09.2015-27.09.2016), S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. nu a solicitat aprobarea unor evenimente, incidente care sa constituie motiv de Excludere Admisibila, desi cazurile inregistrate puteau fi considerate EA datorita lipsei dispozitivelor de protectie contra refularii.

Evaluare AMRSP

In perioada de evaluare au fost inregistrate un numar de **655 notificari** de inundari cu ape reziduale, din care **82 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:	655	82	573

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

Total cazuri de inundari cu ape reziduale notificate			Excluderi Admisibile (EA)	Timpul de rezolvare	NS realizat				NSO	Nec. cu NSO
Numeric total	Tip client	Numeric tip client	Numeric		Numeric	Tip client	Numeric	%	%	%
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
573	Gospodarii	543	0	≤48h	573	Gosp.	543	100	95	-
	Agenti Economici	26				Ag.Ec.	26			
						Inst.	4			
				Institutie publica	4	>48h	0	Gosp.	0	
	Ag.Ec.	0								
	Inst.	0								

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

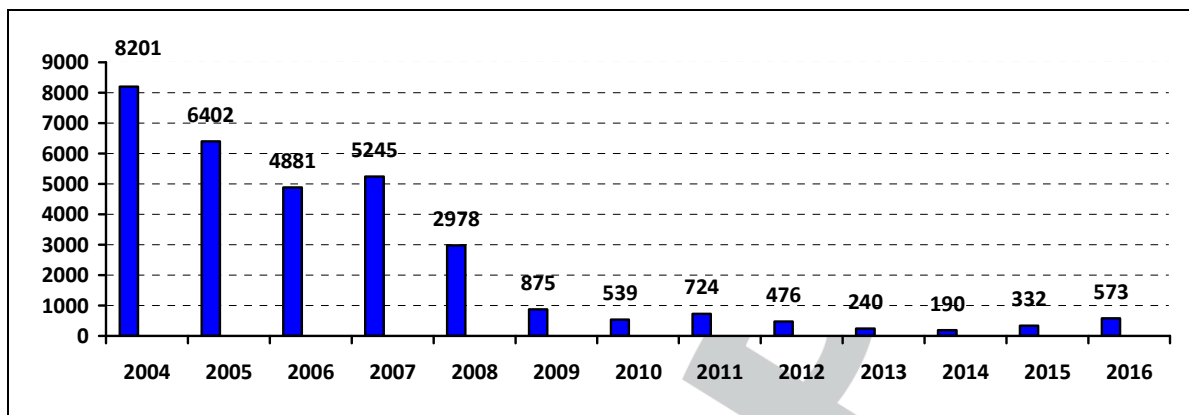
$$\text{- cazuri de inundari cu ape reziduale rezolvate in } \leq 48 \text{ ore : NS B5} = \frac{573}{573} \times 100 = 100 \%$$

(Standard Obiectiv: 95%)

Avand in vedere verificarile si calculele efectuate, Consiliul Executiv al AMRSP a aprobat, prin **Decizia nr. 44/01.11.2016**, 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	2016
numar	8201	6402	4881	5245	2978	875	539	724	476	240	190	332	573



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 imobilelor 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 2015

Avand in vedere prevederile Clauzei 16.3 din Actul Additional nr. 10 la Contractul de Concesiune (aprobat prin HCGMB nr. 245/26.09.2013): "incepand cu anul 2013, perioada avuta in vedere pentru raportare va fi anul calendaristic, care va inlocui Anul Contractual. Astfel, Concesionarul va depune rapoarte scrise catre Autoritatea de Reglementare Tehnica si Concedent, in maximum 30 de zile dupa aprobarea de catre adunarea generala a actionarilor Concesionarului a situatiilor financiare anuale aferente exercitiului incheiat si a planului de afaceri si a bugetului de venituri si cheltuieli pentru exercitiul financiar in curs", AMRSP a 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 2015** (nr.16117779/23.06.2016 inregistrat la AMRSP cu nr. 1515/23.06.2016).

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	331
Numar total de cazuri de inundari in gospodarie	323
Numar total de cazuri de inundari la agenti economici	5
Numar total de cazuri de inundari la institutii publice	3
Numar total de cazuri rezolvate ≤48h	331
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 **331** 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
331	Gospodarii	323	0	≤48h	331	Gospodarii	323	100
	Agenti Economici	5				Ag. Econom.	5	
						Inst. publice	3	
	Institutie publica	3		>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 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

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

- cazuri de inundari cu ape reziduale rezolvate in ≤ 48 ore : $NS\ B5 = \frac{331}{331} \times 100 = 100\%$

(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 (**01.01.2015 - 31.12.2015**), diferita de cea de la Evaluarea Continuarii Conformitatii (**28.09.2015÷ 27.09.2016**), o calitate a Nivelului de Serviciu B5 – Eliminarea inundarii cu ape reziduale din gospodarie si curatare peste Standardul Obiectiv.

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.

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

In acest sens, prin **Actul Adititional 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 Adititional nr. 6/14.12.2009.

Prin acelasi **Act Adititional 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 Adititional 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 Adititional nr. 7 /17.05.2011**, la Contractul de Concesiune.

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

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

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

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

Din analiza concluziilor Raportului de Investigatie, Partile constata si recunosc ca capacitatea de transport a Casetei este substantial diminuada fata de capacitatea de transport pentru care a fost proiectata, astfel cum rezulta din Documentele Tehnice. De asemenea 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 mari colectoare influente in Caseta, creeaza un risc iminent de blocare totala a Casetei si de inundatii in zonele centrale ale orasului.

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

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

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

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

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

- valoarea de **42,75 mc/s** pentru Standardul de Baza pentru Nivelul de Serviciu B6 (reprezentand valoarea debitului maxim, rezultat in urma Studiului privind Caseta, in sectiunea NH Popesti, zona pragului deversor).
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 Additional nr. 7 / 17.05.2011**, dupa cum urmeaza:

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

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

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

- modificări ale structurii și/ sau regimului de funcționare al Casetei impuse de buna funcționare a Stației de Epurare Glină, cu influența directă asupra capacității de transport
- Alte situații ce nu au putut fi prevăzute, dar care se încadrează în principiul Excluderilor Admisibile, conform prevederilor CC, partea a III-a Nivele de Servicii

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

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

$$NSB6 = \frac{\text{Nr. deversări } T \geq 10 \text{ min, } I_{AQ} \geq 51,3 \text{ mc/sec}}{\text{Nr. total deversări } T \geq 10 \text{ min} - EA} \times 100 \geq 90\%$$

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

Astfel, Părțile Contractului de Concesiune au convenit asupra completării Nivelelor de Servicii pentru Canalizare prevăzute în Partea a III-a „Nivelele Serviciilor” din Caietul de Sarcini al Concesiunii, cu tabelele privind Primul Standard Obiectiv al Nivelului de Serviciu B6:

Denumire Nivel de Serviciu:	Capacitate de transport Casetă (NS B6)
Definiție :	Debitul maxim de apă uzată pe care îl poate transporta Casetă fără ca nivelul de deversare (prea plin) să fie depășit.
Standard Obiectiv 1:	O valoare de 51,3 mc/s a debitului mediu în locația unde sunt instalați senzorii de nivel pe cele 3 semicasete, în condițiile unei deversări cu o durată ≥ 10 minute în secțiunea NH Popești în zona pragului deversor.
Măsurat prin:	Măsurători continue în zona NH Popești ale debitului tranzitat prin Casetă (cele 3 semicasete) coroborate cu măsurători a nivelului de deversare, dacă există. Prin corelarea informațiilor culese se va stabili debitul tranzitat prin Casetă, pentru care nivelul de deversare a fost depășit.
Monitorizat prin:	O bază de date detaliată ținută de Concesionar, care să includă: identificarea punctelor de măsură, data și durata deversării, valori ale nivelurilor pe semicasete, valori ale debitelor tranzitate pe fiecare semicasetă și ale debitului total tranzitat pe Casetă. Un tabel rezumativ care să prezinte pe scurt informații pentru fiecare perioadă de raportare.
Excluderi Admisibile:	Creșterea volumului infiltrațiilor în Casetă față de volumul infiltrațiilor existente în Casetă, prevăzut în Anexa la HCGMB nr.143/31.05.2013 în valoare de 2,73 mc/s, la data stabilirii Standardului Obiectiv 1, până la Finalizarea Lucrărilor de Reabilitare; Depășirea intensității ploii de calcul, determinată pe baza STAS nr. 9470/1973, rezultând o intensitate a ploii de calcul de 28 l/s ha, pentru un timp de calcul de 218 minute și cu frecvența de 1:3, avută în vedere de Documentele Tehnice și dovedită prin scrisoare oficială emisă de autoritatea competentă; Nerespectarea de către ANAR a prevederilor protocolului în baza căruia ANB poate utiliza Priza Ciurel pentru efectuarea lucrărilor de mentenanță și de curățire periodică a Casetei; Modificări ale structurii și/sau regimului de funcționare al Casetei impuse de buna funcționare a Stației de Epurare Glină, cu influență directă asupra capacității de transport. Deversări ale ANAR din Lacul Morii în Casetă, care nu sunt solicitate de Concesionar; Lucrări la Casetă sau adiacente Casetei, realizate în scop curativ, preventiv sau de modernizare a Casetei sau a elementelor adiacente acesteia; Alte situații ce nu au putut fi prevăzute, dar care corespund principiului Excluderilor Admisibile, conform prevederilor Contractului de Concesiune, partea a III-a a Caietului de Sarcini
Raportare:	Raportarea se va face atât în cadrul Raportului Anual cât și conform termenelor de evaluare a conformității.
Evaluarea conformității:	Evaluarea Inițială a Conformității se va realiza pentru o perioadă de evaluare de 12 luni care va începe din ziua imediat următoare datei validării prin Act Adicional

	la Contractul de Concesiune a Standardului Obiectiv 1. Formula de calcul a Primului standard obiectiv al Nivelului de Serviciu B6 este următoarea: $NSB6 = \frac{\text{Nr. deversari } T \geq 10 \text{ min, } laQ \geq 51,3 \text{ mc/sec}}{\text{Nr. total deversari } T \geq 10 \text{ min} - EA} \times 100$
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 - 2016)

An	Conformitatea NS B6
2012	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 9 / 20.07.2012 privind aprobarea excluderii din calculul de evaluare a Conformitatii Nivelului de Serviciu B6 – Caseta cu Standardul de Baza a cazurilor solicitate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. ca Excluderi Admisibile prin adresa nr. 10039163/ 10.07.2012
2012	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 16/ 11.10.2012 privind aprobarea excluderii din calculul de evaluare a Conformitatii Nivelului de Serviciu B6 - Caseta cu Standardul de Baza a cazurilor solicitate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. ca Excluderi Admisibile prin adresa nr. 10057938/ 25.09.2012
2014	Decizia Consiliului Executiv al 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
2016	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 58 / 22.12.2016 - pentru aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B6 - Capacitate de transport Caseta

(3) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu B6 (31.05.2016 - 31.05.2017)

Monitorizarea conformitatii si evaluarea informatiilor au fost facute de AMRSP pentru perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii 23.11.2015 - 22.11.2016 si pentru perioada 01.01.2015 ÷ 31.12.2015 corespunzatoare Raportului Anual S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. (transmis cu scrisoarea nr. 16117779/23.06.2016).

Pentru perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii, respectiv **23.11.2015 - 22.11.2016**, 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 si ale Deciziei Consiliului

Executiv al AMRSP nr. 38 /23.12.2015

A. Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B6 pentru perioada 23.11.2015-22.11.2016

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

In cadrul Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B6 (nr. 16256642/09.12.2016), 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 $\geq 51,3$ mc/s
- numar deversari la debite $< 51,3$ mc/s

Perioada de evaluare a fost **23.11.2015-22.11.2016** 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
36	36	36	0	0	100	90	Da

Verificari AMRSP

In perioada de evaluare **23.11.2015 - 22.11.2016**, au fost efectuate verificari care au constatat in:

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

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 $\geq 51,3$ 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 intr-o perioada mai mare de 10 minute.

In baza de date nu s-au identificat deversari sub debitul 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
36	36	36	0	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. 16256642/09.12.2016 privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B6, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. nu a solicitat la AMRSP nici un fel de aprobare a vreunei Excluderi Admisibile. Totusi au fost prezentate 4 incidente (2 lucrari necesare realizarii Capcanei de Pietris si 2 lucrari de degajare a depozitelor de la deznisipatoare) care se incadreaza in prevederile art.22 din Actul Adicional nr.10 privind Excluderi Admisibile de tipul "Lucrari la Caseta sau adiacente Casetei, realizate in scop curativ, preventiv sau de modernizare a Casetei sau a elementelor adiacente acestora". Intrucat S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a gestionat cu eficienta situatia functionarii casetei in perioadele in care s-au inregistrat evenimentele, nu a fost nevoie de solicitarea aprobarii acestor 4 incidente.

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:

$$NSB6 = \frac{\text{Nr. deversari } T \geq 10 \text{ min, } la Q \geq 51,3 \text{ mc/sec}}{\text{Nr. total deversari } T \geq 10 \text{ min} - EA} \times 100 = \frac{36}{36 - 0} \times 100 = 100\%$$

Rezultatul evaluarii este peste Nivelul Standardului Obiectiv nr.1 (NSO 1) de 90%.

Certificarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B6 - Capacitate de transport Caseta a fost certificata prin Decizia Consiliului executiv al AMRSP nr. 58 / 22.12.2016.

B. Evaluarea informatiilor aferente Nivelului de Serviciu B6 - continute in Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pe anul 2015

Avand in vedere prevederile Clauzei 16.3 din Actul Adicional nr. 10 la Contractul de Concesiune (aprobat prin HCGMB nr. 245/26.09.2013): "incepand cu anul 2013, perioada avuta in vedere pentru raportare va fi anul calendaristic, care va inlocui Anul Contractual. Astfel, Concesionarul va depune rapoarte scrise catre Autoritatea de Reglementare Tehnica si Concedent, in maximum 30 de zile dupa aprobarea de catre adunarea generala a actionarilor Concesionarului a situatiilor financiare anuale aferente exercitiului incheiat si a planului de afaceri si a bugetului de venituri si cheltuieli pentru exercitiul financiar in curs", 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 2015** (nr.16117779/23.06.2016).

Pentru perioada **01.01.2015 – 31.12.2015**, 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 Adicional nr. 7 / 17.05.2011 si ale Actului Adicional 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 2015 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
32	31	31	0	2	100	90	Da

Verificari AMRSP

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

Excluderi Admisibile

Pentru perioada 01.01.2015 - 31.12.2015, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a solicitat aprobarea a 2 evenimente care pot conduce la incadrarea in categoria Excluderilor Admisibile. Aceste 2 evenimente au fost propuse respectand prevederile Actului Aditional nr.10/2013, si se refera la " *Lucrari la Caseta sau adiacente Casetei, realizate in scop curativ, preventiv sau de modernizare a Casetei sau a elementelor adiacente acesteia*".

Evaluare AMRSP

In cursul anului 2015 au fost efectuate verificari ale registrului baza de date si ale valorilor debitelor in semicaseta 1, 2, 3, precum si ale valorilor debitului tranzitat prin Caseta la diferite ore. S-a constatat ca deversarile nu au pus probleme functionarii Casetei.

Din totalul de 32 deversari specificate in tabelul rezumativ, din verificarea bazei de date s-a constatat ca 1 inregistrare este pentru o deversare a carei durata a fost sub 10 min. Aceasta nu este luata in calculul de evaluare.

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 **(01.01.2015-31.12.2015)**, diferita de cea de la Evaluarea Continuarii Conformitatii **(23.11.2015 - 22.11.2016)**, o calitate a Nivelului de Serviciu B6 - Capacitate de transport Caseta peste Standardul Obiectiv.

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. $NSC1 = \frac{\text{numarul de bransamente contorizate}}{\text{numarul total de bransamente}} \times 100$ Valoarea rezultata se compara cu Standard Obiectiv. Daca este mai mare sau egala, se acorda conformitatea, iar in caz contrar se respinge, caz in care procedura se reia dupa o perioada de remediere de 3 luni.
Termen limita de conformitate	sfarsitul anului 3 de concesiune - 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 Additional nr.10 la Contractul de Concesiune, aprobat prin HCGMB 245/2013, „Partile convin ca atat Concesionarul cat si Autoritatea de Reglementare Tehnica sa aiba la dispozitie perioade identice, de cate 20 de zile, pentru realizarea rapoartelor si concluziilor solicitate, astfel: 18.1. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.2 Evaluarea Initiala a Conformitatii, „Concesionarul va prezenta Autoritatii de Reglementare Tehnica un „Raport Initial de Conformitate” cu cel putin 30 de zile inainte de Termenul Limita de Conformitate sau de Data Anterioara de Conformitate, adica in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare initiala.” 18.2. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.3 Evaluarea Continuarii Conformitatii, „La sfarsitul fiecarei perioade de evaluare, Concesionarul va prezenta un „Raport de Continuare a Conformitatii” Autoritatii de Reglementare Tehnica, in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare, iar Autoritatea de Reglementare Tehnica va stabili conformitatea sau ne-conformitatea in termen de 20 de zile de la prezentarea raportului.”
Masurare	Concesionarul inregistreaza si intocmeste rapoarte cu inregistrari ale 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

	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 recomandările Expertului Tehnic International, formulate in cadrul Raportului din 12.10.2008, referitor la disputa privind modalitatea de evaluare a NS A8.

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

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

II. MONITORIZAREA SI EVALUAREA NIVELULUI DE SERVICIU C1

1. Nivel Standard de Baza:

Nivel Standard de Baza (NSB) respins	Prin Decizia nr. 33/28.11.2002 , Consiliul Executiv al ARBAC a respins valoarea propusa de 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 – 2016)

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

	(Procentul de conformitate a Nivelului de Serviciu C1 – clienti contorizati ca procentaj din total evaluat de ARBAC este de 97,39 %, fata de valoarea propusa de SC Apa Nova Bucuresti SA de 99,75%, fiind sub prevederea contractuala de 99%. La evaluarea conformitatii au fost considerate neconforme bransamentele necontorizate ale clientilor ce alimenteaza blocurile de locuinte independente din zona „retelelor telescopice” si a „contoarelor comune”)
2006	HCGMB nr. 69/2006 a aprobat strategia Primariei Municipiului Bucuresti de punere in conformitate cu Buna Practica Industriala si cu prevederile legislatiei specifice a retelelor de alimentare cu apa in avalul a 126 de statii de hidrofor (Rețele telescopice) HCGMB nr. 69/2006 prevede la art.7 faptul ca „ <i>Pana la finalizarea lucrarilor de punere in conformitate, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. nu va putea fi penalizata pentru neindeplinirea Nivelelor de Servicii C1, A5, A7, A8 pentru neconformitati in legatura cu Retelele Telescopice acestea fiind considerate Excluderi Admise</i> ”.
2006	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 30/26.10.2006 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C1 – clienti contorizati ca procentaj din total. Avand in vedere EA stabilite de art.7 din HCGMB nr.69/2006, procentul de conformitate a NS C1 evaluat de ARBAC este de 99,20 %
2007	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 27/26.10.2007 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C1 – clienti contorizati ca procentaj din total. Avand in vedere EA stabilite de art.7 din HCGMB nr.69/2006, procentul de conformitate a Nivelului de Serviciu C1 – clienti contorizati ca procentaj din total evaluat de ARBAC este de 99,44 %
2008	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 22 / 23.10.2008 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C1 – clienti contorizati ca procentaj din total. Avand in vedere EA stabilite de art. 7 din HCGMB nr. 69/2006, procentul de conformitate a Nivelului de Serviciu C1 – clienti contorizati ca procentaj din total evaluat de ARBAC este de 99,47 %
2009	HCGMB nr. 55/2009 a aprobat masurile de punere in conformitate cu prevederile legislatiei serviciului de alimentare cu apa si de canalizare a bransamentelor care alimenteaza mai multi utilizatori, realizate inainte de data incheierii Contractului de Concesiune cu privire la furnizarea de servicii de alimentare cu apa si canalizare pentru Municipiul Bucuresti. Articolul 5 al Hotararii prevede ca „ <i>pana la finalizarea lucrarilor de punere in conformitate a bransamentelor comune echipate cu contoare comune, vor fi considerate „Excluderi Admise”, neconformitati in legatura cu retelele telescopice si bransamente comune.</i> ”
2009	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 14 / 23.10.2009 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C1 – clienti contorizati ca procentaj din total. Avand in vedere EA stabilite de art. 7 din HCGMB nr. 69/2006 si art. 5 din HCGMB nr. 55 / 2009, procentul de conformitate a Nivelului de Serviciu C1 – clienti contorizati ca procentaj din total evaluat de ARBAC este de 99,99 %
2009	HCGMB nr. 358 / 3.11.2009 a aprobat Actul Additional nr. 6 la Contractul de Concesiune. Actul Additional nr. 6 a fost semnat de Partile Contractului de Concesiune la data de 14.12.2009. Conform Cap. V „Modificarea Partii a III a „Nivelele Serviciilor” a Caietului de Sarcini al Concesiunii, art. 3 „ <i>denumirea Nivelului de Serviciu „Clienti contorizati ca procentaj din total” se inlocuieste cu „bransamente contorizate ca procentaj din bransamente individuale sau comune mai multor Clienti, existente la Data Licitatiei</i> ”
2010	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 21 / 26.10.2010 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C1 – Bransamente contorizate ca procentaj din bransamente individuale sau comune mai multor clienti, existente la Data Licitatiei Avand in vedere EA stabilite de art.7 din HCGMB nr.69/2006 si art. 5 din HCGMB nr.55/2009, procentul de conformitate a Nivelului de Serviciu C1 – Bransamente contorizate ca procentaj din bransamente individuale sau comune mai multor clienti, existente la Data Licitatiei evaluat de AMRSP este de 99,98 %
2011	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 23 / 26.10.2011 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C1 – Bransamente contorizate ca procentaj din bransamente individuale sau comune mai multor clienti, existente la Data Licitatiei Avand in vedere art. 5 din HCGMB nr.55/2009, procentul de conformitate a Nivelului de Serviciu C1 – Bransamente contorizate ca procentaj din bransamente individuale sau comune mai multor clienti, existente la Data Licitatiei, evaluat de AMRSP este de 99,99 %
2012	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 30 / 26.10.2012 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C1 – Bransamente contorizate ca procentaj din bransamente individuale sau comune mai multor clienti, existente la Data Licitatiei Avand in vedere art. 5 din HCGMB nr.55/2009, procentul de conformitate a Nivelului de Serviciu C1 – Bransamente contorizate ca procentaj din bransamente individuale sau comune mai multor clienti, existente la Data Licitatiei, evaluat de AMRSP este de 99,99 %
2013	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 31 / 25.10.2013 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C1 – Bransamente contorizate ca procentaj din

	bransamente individuale sau comune mai multor clienti, existente la Data Licitatiei Avand in vedere art. 5 din HCGMB nr.55/2009, procentul de conformitate a Nivelului de Serviciu C1 – Bransamente contorizate ca procentaj din bransamente individuale sau comune mai multor clienti, existente la Data Licitatiei, evaluat de AMRSP este de 99,99 %
2014	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 31 / 06.11.2014 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C1 – Bransamente contorizate ca procentaj din bransamente individuale sau comune mai multor clienti, existente la Data Licitatiei Procentul de conformitate a Nivelului de Serviciu C1 – Bransamente contorizate ca procentaj din bransamente individuale sau comune mai multor clienti, existente la Data Licitatiei, evaluat de AMRSP este de 99,99 % (cu respectarea prevederilor art. 5 din HCGMB nr.55/2009 referitor la contoarele comune)
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)
2016	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 45 / 01.11.2016 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 (31.05.2016 - 31.05.2017)

Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu C1 in perioada 31.05.2016 - 31.05.2017 de catre AMRSP a constatat in:

- verificarea si evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii (nr.16205297/12.10.2016) pentru perioada **28.09.2015 ÷ 27.09.2016**.
- verificarea si evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul raportului anual (nr. 16117779/23.06.2016) pentru perioada **01.01.2015 ÷ 31.12.2015**

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 28.09.2015 ÷ 27.09.2016

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.16205297/12.10.2016) sunt urmatoarele:

Numarul total de bransamente	131559
Numarul de bransamente contorizate	126998
numarul de bransamente propuse ca Excluderi Admisibile de tipul EA1 (bransamente inchise)	4526
numarul de bransamente propuse ca Excluderi Admisibile de tipul EA4.2 (bransamente comune)	30
Nivel de Serviciu realizat	99,99%
Conformitate (conform Contractului de Concesiune)	99%

Verificari AMRSP

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 acestea sunt structurate pe categorii de utilizatori (Casnici, Asociatii Proprietari/locatari, Agenti Economici). Pentru fiecare categorie de utilizator se regasesc informatii pentru bransamente contorizate si necontorizate, bransamente inchise, „bransamente comune” si 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 evidenciat 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 30 „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

Analiza Excluderilor 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 un numar de **30** de Excluderi Admisibile, de tipul EA4.2 – „bransamente comune”. De asemenea respectand prevederile art.1.6 din Anexa A, Caietul de Sarcini a Contractului de Concesiune SC Apa Nova Bucuresti SA a propus spre aprobare si un numar de **4526** de tipul EA1 – „bransamente inchise”.

Dupa verificare, cele **30** de Excluderi Admisibile de tipul EA4.2 propuse de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., au fost propuse spre aprobare, intrucat deservesc 2 sau mai multi utilizatori si se incadreaza in prevederile HCGMB nr.55/2009.

Analizand cazurile de tipul EA1 – bransamente inchise, 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 **4526** 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 Admise), dupa efectuarea verificarilor de catre AMRSP si propunerea spre aprobare a celor doua tipuri de Excluderi Admisibile, respectand metodologia de calcul din anii anteriori, au rezultat urmatoarele date:

Numarul total de bransamente	131559
Numarul de bransamente contorizate	126998
Numarul de bransamente aprobate ca Excluderi Admisibile de tipul EA1 (bransamente inchise)	4526
Numarul de bransamente aprobate ca Excluderi Admisibile de tipul EA4.2 (bransamente comune)	30
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:

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

$$NSC1 = \frac{126998}{131559 - (30 + 4526)} \times 100 = 99,99\%$$

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. 45/01.11.2016.

B. Evaluarea informatiilor aferente Nivelului de Serviciu C1 - continute in Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pe anul 2015

Avand in vedere prevederile Clauzei 16.3 din Actul Additional nr. 10 la Contractul de Concesiune (aprobat prin HCGMB nr. 245/26.09.2013): "incepand cu anul 2013, perioada avuta in vedere pentru raportare va fi anul calendaristic, care va inlocui Anul Contractual. Astfel, Concesionarul va depune rapoarte scrise catre Autoritatea de Reglementare Tehnica si Concedent, in maximum 30 de zile dupa aprobarea de catre adunarea generala a actionarilor Concesionarului a situatiilor financiare anuale aferente exercitiului incheiat si a planului de afaceri si a bugetului de venituri si cheltuieli pentru exercitiul financiar in curs", AMRSP a 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 2015** (nr.16117779/23.06.2016).

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 2015 pentru Nivelului de Serviciu C1 sunt urmatoarele:

Numarul total de bransamente	130807
Numarul de bransamente contorizate	126334
numarul de bransamente propuse ca Excluderi Admisibile de tipul EA1 (bransamente inchise)	4466
Nivel de Serviciu realizat	99,99%
Conformitate (conform Contractului de Concesiune)	99%

Verificari AMRSP

In urma verificarilor s-a constatat ca:

- S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a evidenciat separat bransamentele care deservesc mai multi utilizatori si anume pentru cei din aria „contoarelor comune”. (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. Bransamentele 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”.	32
EA1 – bransamente inchise	4434

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 **4434** de excluderi propuse de tipul **EA1** – bransamente inchise - *inchiderile s-au efectuat la cererea utilizatorului sau in urma refuzului repetat de plata a facturilor*

Evaluare AMRSP

Respectand prevederile art.5 din HCGMB nr.55/2009, (in cadrul caruia se mentioneaza ca raportarile pentru bransamentele din aria „contoarelor comune”, pana la punerea lor in conformitate, trebuiesc incadrate in categoria Excluderilor Admisibile), dupa efectuarea verificarilor de catre AMRSP si propunerea spre aprobare a celor doua tipuri de Excluderi Admisibile, au rezultat urmatoarele date:

Numarul total de bransamente	130807
Numarul de bransamente contorizate	126334
Numarul de bransamente aprobate ca Excluderi Admisibile de tipul EA1 (bransamente inchise)	4434
Numarul de bransamente aprobate ca Excluderi Admisibile de tipul EA4.2 (bransamente comune)	32
Numar total solicitari de EA	4466

Respectand metodologia de calcul utilizata si la adoptarea Deciziei Consiliului Executiv AMRSP nr.31/2014, rezultatul evaluarii Nivelului de Serviciu C1 este urmatorul:

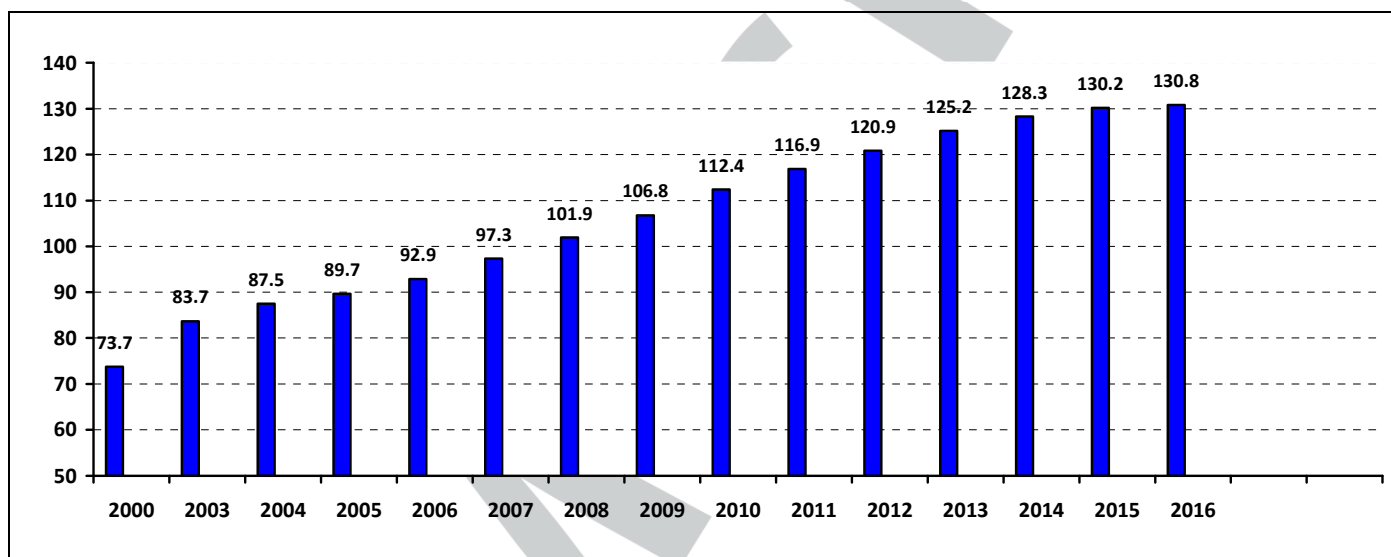
$$NSC1 = \frac{\text{numarul de bransamente contorizate}}{\text{numarul total de bransamente - EA}} \times 100$$

$$NSC1 = \frac{126334}{130807 - (32 + 4434)} \times 100 = 99,99\%$$

si arata faptul ca si pentru alta perioada de 12 luni respectiv 01.01.2015 – 31.12.2015, diferita de cea de la Evaluarea Continuarii Conformitatii, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A, asigura pentru **Nivelul de Serviciu C1 – Bransamente contorizate ca procentaj din bransamente individuale sau comune mai multor Clienti, existente la Data Licitatiei**, o calitate a serviciului peste Standardul Obiectiv (99%).

Evolutia numarului de bransamente de la inceputul Concesiunii:

An raportare	2000	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Nr. total bransamente	73733	83680	87520	89673	92901	97314	101933	106776	112391	116884	120863	125163	128349	130187	130807
Nr. bransamente contorizate	66443	82450	86676	89230	92325	95078	100111	105067	110435	114193	117931	121696	124167	125841	126334



NIVELUL DE SERVICIU C2 - Timpul de realizare de noi bransamente la reseaua de apa si racorduri la canalizare

I. PREVEDERI CONTRACTUALE

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 $NS\ C2 = \frac{Nr.\text{ proiecte realizate in maxim 3 sapt}}{Nr.\text{ total de solicitari de proiecte}} \times 100$ - pentru bransamente apa si/sau racorduri canal executate in varianta "integral Concesionar" $NS\ C2 = \frac{Nr.\text{ lucrari executate in maxim 3 luni}}{Nr.\text{ total de lucrari executate de ANB - EA}} \times 100$ - 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 $NS\ C2 = \frac{Nr.\text{ receptii efectuate in maxim 1 sapt}}{Nr.\text{ total de solicitari de receptii}} \times 100$ Valoarea rezultata se compara cu Standardul Obiectiv. Daca este mai mare sau egala, se acorda conformitatea, daca este mai mica se respinge iar procedura se repeta dupa o perioada de 3 luni de remediere.
Termen limita de conformitate	sfarsitul anului 3 de concesiune - 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 Additional nr.10 la Contractul de Concesiune, aprobat prin HCGMB 245/2013, „Partile convin ca atat Concesionarul cat si Autoritatea de Reglementare Tehnica sa aiba la dispozitie perioade identice, de cate 20 de zile, pentru realizarea rapoartelor si concluziilor solicitate, astfel: 18.1. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.2 Evaluarea Initiala a Conformitatii, „Concesionarul va prezenta Autoritatii de Reglementare Tehnica un „Raport Initial de Conformitate” cu cel putin 30 de zile inainte de Termenul Limita de Conformitate sau de Data Anterioara de Conformitate, adica in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare initiala.” 18.2. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.3 Evaluarea Continuarii

	Conformatatii, „La sfarsitul fiecarei perioade de evaluare, Concesionarul va prezenta un „Raport de Continuare a Conformatatii” Autoritatii de Reglementare Tehnica, in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare, iar Autoritatea de Reglementare Tehnica va stabili conformitatea sau ne-conformitatea in termen de 20 de zile de la prezentarea raportului.”
Masurare	Informatiile referitoare la solicitarile de bransamente si racoduri. Se inspecteaza registrele Concesionarului.
Monitorizare	Concesionarul inregistreaza solicitarile de realizare de noi bransamente si/sau racoduri creand astfel o baza de date. Informatiile stocate se refera la data solicitarii, natura solicitarii, data predarii proiectului, optiunea potentialului client privind realizarea solicitarii, data solicitarii receptiei, data receptiei. Inregistrările din baza de date se tin de Concesionar in conformitate cu formatul aprobat de ARBAC prin Decizia nr.23/2003 modificat prin Decizia 41/2003. Rapoartele Concesionarului, pe baza carora se face evaluarea, contin si tabele rezumative a caror structura a fost aprobate prin Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr.23/2004. Autoritatea de Reglementare Tehnica analizeaza rapoartele S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. si verifica inregistrările din baza de date. Verificarile urmaresc identificarea datei de inregistrare a solicitarii potentialului client, durata de realizare a proiectului de catre Concesionar, durata de realizare efectiva a lucrării, datele receptiei. Verifica de asemenea informatiile din tabele rezumative, efectuand apoi evaluarea Nivelului de Serviciu C2.
Excluderi Admisibile	Contractul de Concesiune prevede o serie de Excluderi Admisibile: „O cerere pentru bransament/racord nu va fi luata in considerare 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 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 - 2016)

An	Conformitatea NS C2
2003	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 33 / 28.10.2003 - privind aprobarea Scrisorii de Respingere a Conformitatii Nivelului de Serviciu C2 – Timpul de realizare de noi bransamente si/sau racorduri Prin Decizia nr. 33 / 28.10.2003, Consiliul Executiv al ARBAC a decis respingerea conformitatii Nivelului de Serviciu C2 - Timpul de realizare de noi bransamente si/sau racorduri, avand in vedere urmatoarele: - Procentul de conformitate realizat la Nivelul de Serviciu C2 este de 15 %, fata de prevederea contractuala de 99% - Calculul Nivelului de Serviciu C2 de catre ANB a fost eronat (cazurile de EA invocate nu se justifica in totalitate, o parte fiind considerate in mod eronat excluseri totale, fiind in fapt excluseri parțiale, iar Excluserile Admisibile invocate nu s-au prezentat detaliat, la solicitarea ARBAC si nu au fost propuse anterior perioadei de EIC spre a fi analizate si aprobate de ARBAC)
2004	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 34 / 21.07.2004 - privind propunerea de penalizare a S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru nerespectarea, in mod semnificativ, a prevederilor clauzei 28.9.2 din Contractul de Concesiune dintre Municipiul Bucuresti si S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., cu privire la informarea Agentiei de Reglementare a nivelelor de servicii Apa-Canal a municipiului Bucuresti, ARBAC, in legatura cu realizarea Nivelului de Serviciu C2 - Timpul de realizare de noi bransamente apa si/sau racorduri canalizare
2004	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 35 / 21.07.2004 - privind aprobarea Scrisorii de Respingere a Conformitatii Nivelului de Serviciu C2 – Timpul de realizare de noi bransamente si/sau racorduri Prin Decizia nr. 35 / 21.07.2004, Consiliul Executiv al ARBAC a respins conformitatea Nivelului de Serviciu – Timpul de realizare de noi bransamente si/sau racorduri, avand in vedere lipsa de informatie relevanta cu privire la evaluarea Conformitatii NS C2 in cea de a doua perioada de Evaluare Initiala a Conformitatii, datorata refuzului ANB de a transmite Raportul Initial de Conformitate pentru a doua perioada de Evaluare Initiala a Conformitatii.
2004	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 36 / 28.07.2004 - privind aprobarea Scrisorii de Respingere a Conformitatii Nivelului de Serviciu C2 – Timpul de realizare de noi bransamente si/sau racorduri pentru a treia perioada de Evaluare Initiala a Conformitatii Prin Decizia nr. 36 / 28.07.2004, Consiliul Executiv al ARBAC a decis respingerea Conformitatii Nivelului de Serviciu C2 – Timpul de realizare de noi bransamente si/sau racorduri, avand in vedere nerealizarea procentului de Conformitate de 99% stabilit de Contractul de Concesiune, in cea de a treia perioada de Evaluare Initiala a Conformitatii, in cazul optiunii clientilor de realizare a bransamentelor si/sau racordurilor “integral ANB”, aceste optiuni fiind majoritare
2004	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 37 / 28.07.2004 - privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C2 – Timpul de realizare de noi bransamente si/sau racorduri pentru a patra perioada de Evaluare Initiala a Conformitatii - Conformitatea realizata: - bransamente apa si / sau racorduri canal executate in varianta “integral ANB”: 100 %, fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de 99% - bransamente apa si / sau racorduri canal solicitate a fi executate cu terti: - proiectare bransamente apa si / sau racorduri canal: 100 %, fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de 99% - receptie bransamente apa si / sau racorduri canal: nu au fost solicitari
2005	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 25 / 26.07.2005 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C2 – Timpul de realizare de noi bransamente apa si / sau racorduri la canal in prima perioada de Evaluare Continua a Conformitatii (ECC1) Conformitatea realizata: - Realizarea de noi legaturi (bransamente apa / racorduri canal) in decurs de 3 luni de la primirea

	cererii din partea clientului, intreaga activitate fiind desfasurata de Concesionar: 100% fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de 99% ; - Furnizarea de servicii de proiectare in 3 saptamani de la primirea cererii: 100% din totalul celor 366 cereri; - Inspectarea lucrarilor executate de antreprenorul clientului la 1 saptamana de la primirea solicitarii de receptie a lucrarilor: 100% din totalul celor 82 solicitari
2006	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 18/27.07.2006 – privind Aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C2 – Timpul de realizare de noi bransamente apa si/sau racorduri la canal in prima perioada de Evaluare Continua a Conformitatii Conformitatea realizata: - Realizarea de noi legaturi (bransamente apa / racorduri canal) in decurs de 3 luni de la primirea cererii din partea clientului, intreaga activitate fiind desfasurata de Concesionar: 100% fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de 99% ; - Furnizarea de servicii de proiectare in 3 saptamani de la primirea cererii: 100% din totalul celor 440 cereri; - Inspectarea lucrarilor executate de antreprenorul clientului la 1 saptamana de la primirea solicitarii de receptie a lucrarilor: 100% din totalul celor 125 solicitari.
2007	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 16/17.07.2007 - privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C2 – Timpul de realizare de noi bransamente apa si/ sau racorduri canal Conformitatea realizata: - Realizarea de noi legaturi (bransamente apa/ racorduri canal) in decurs de 3 luni de la primirea cererii din partea clientului, intreaga activitate fiind desfasurata de Concesionar: 100% fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de 99% - Furnizarea de servicii de proiectare in 3 saptamani de la primirea cererii: 100% din totalul celor 618 cereri - Inspectarea lucrarilor executate de antreprenorul clientului la 1 saptamana de la primirea solicitarii de receptie a lucrarilor: 100% din totalul celor 235 de solicitari
2008	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 8 / 23.07.2008 - privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C2 – Timpul de realizare de noi bransamente apa si/ sau racorduri canal Consiliul Executiv al ARBAC a decis certificarea conformitatii Nivelului de Serviciu C2 – Timpul de realizare de noi bransamente si/sau racorduri. Conformitatea realizata: 100 %, fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de 99%
2009	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 4 / 22.07.2009 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C2 – Timpul de realizare de noi bransamente apa si/ sau racorduri canal Consiliul Executiv al ARBAC a decis certificarea conformitatii Nivelului de Serviciu C2 – Timpul de realizare de noi bransamente si/sau racorduri. Conformitatea realizata: 100 %, fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de 99%
2010	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 9 / 15.07.2010 - privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C2 – Timpul de realizare de noi bransamente apa si/ sau racorduri canal Consiliul Executiv al AMRSP a decis certificarea conformitatii Nivelului de Serviciu C2 – Timpul de realizare de noi bransamente si/sau racorduri Conformitatea realizata: 100 %, fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de 99%
2011	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 7 / 22.07.2011 - privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C2 – Timpul de realizare de noi bransamente apa si/ sau racorduri canal Consiliul Executiv al AMRSP a decis certificarea conformitatii Nivelului de Serviciu C2 – Timpul de realizare de noi bransamente si/sau racorduri Conformitatea realizata: 100 %, fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de 99%
2012	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 8 / 20.07.2012 - privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C2 – Timpul de realizare de noi bransamente apa si/ sau racorduri canal Consiliul Executiv al AMRSP a decis certificarea conformitatii Nivelului de Serviciu C2 – Timpul de realizare de noi bransamente si/sau racorduri Conformitatea realizata: 100 %, fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de

	99%
2013	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 14/ 23.07.2013 - privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C2 – Timpul de realizare de noi bransamente apa si/ sau racorduri canal Consiliul Executiv al AMRSP a decis certificarea conformitatii Nivelului de Serviciu C2 – Timpul de realizare de noi bransamente si/sau racorduri Conformitatea realizata: 100 % , fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de 99%
2014	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 19/ 23.07.2014 - privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C2 – Timpul de realizare de noi bransamente apa si/ sau racorduri canal Consiliul Executiv al AMRSP a decis certificarea conformitatii Nivelului de Serviciu C2 – Timpul de realizare de noi bransamente si/sau racorduri Conformitatea realizata: 100 % , fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de 99%
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%
2016	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 29/ 29.07.2016 - 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 (31.05.2016 - 31.05.2017)

Monitorizarea si Evaluarea informatiilor Nivelului de Serviciu C2 in perioada 31.05.2016 - 31.05.2017 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. 16133122/13.07.2016) pentru perioada **28.06.2015 ÷ 27.06.2016**
- verificarea si evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul raportului anual (nr. 16117779/23.06.2016) pentru perioada **01.01.2015 ÷ 31.12.2016**

Pentru cele doua perioade (28.06.2015 ÷ 27.06.2016 si 01.01.2015 - 31.12.2015), a fost verificata corespondenta incadrarii informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in reglementarile emise de Autoritatea de Reglementare Tehnica a Concesiunii:

- *Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 23/4.08.2003 – privind aprobarea formatului inregistrarii bazei de date pentru indicatorul C2 - Timpul de realizare de noi bransamente la conducte de apa potabila sau racorduri la canalizare*
- *Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 41 / 19.11.2003 - Privind aprobarea formatului tabelului rezumativ pentru indicatorul C2 – Timpul de realizare de noi bransamente si / sau racorduri*

Informatiile continute in baza de date si in tabelul rezumativ, pentru perioada ECC au permis o evaluare obiectiva a NS C2.

A. Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C2 pentru perioada 28.06.2015÷ 27.06.2016

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. 16133122/13.07.2016) sunt urmatoarele:

Tipul solicitarii		Nr. total solicitari	Excluderi Admisibile	Interval de timp	NS realizat [%]	NSO [%]
Executie bransament si/sau racord cu ANB		147	71	< 3 luni	100	99
Executie bransament si/sau racord cu terti	Proiectare bransament si/sau racord de catre ANB	198	0	≤ 3 saptamani	100	99
	Receptie bransament si/sau racord de catre ANB	36	0	≤ 1 saptamana	100	99

Raportul S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru perioada de evaluare **28.06.2015 ÷ 27.06.2016**, contine informatii sub forma unui tabel rezumativ, precum si o baza de date in format electronic.

Din baza de date in format electronic a rezultat ca dintr-un total de **345** solicitari de realizare de proiecte pentru bransamente si/sau racorduri:

- pentru 147 s-a solicitat executie cu SC Apa Nova Bucuresti SA
- pentru 44 s-a solicitat executie cu terti
- pentru 154 nu s-a solicitat executia

Verificari AMRSP

Dupa verificarea informatiilor continute in cadrul raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii transmis de ANB cu adresa nr. 16133122/13.07.2016, a copiilor dupa documentele obtinute cu ocazia inspectiilor din perioada de monitorizare si evaluare de la Directia Gestiunea Contractului de Concesiune, AMRSP a constatat existenta tuturor informatiilor care au condus la evaluarea obiectiva a NS C2.

Din totalul celor **345** inregistrari, responsabilul cu monitorizarea NS C2 din cadrul AMRSP, a selectat spre verificare un numar de **35** de dosare naveta, solicitand Concesionarului copii ale documentelor reprezentative pentru **24** dosare, 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, constatandu-se urmatoarele:

- Au fost realizate **345** proiecte de bransamente si/sau racorduri, in maxim 21 zile de la solicitare, pentru toate cele **345** de solicitari
- **147** de potentiali clienti au optat pentru realizarea efectiva a lucrarilor cu SC Apa Nova Bucuresti SA. Dintre cele 147 de solicitari s-au realizat efectiv un numar de **76** lucrari (din care **39** executie bransament, **7** executie racord, **30** executie bransament+racord). Pentru restul de **71** solicitari care nu s-au putut finaliza de SC Apa Nova Bucuresti SA, pentru **64** nu s-au obtinut avize de la diversi furnizori de utilitati sau administratii sau Autorizatii de Construire, pentru 4 solicitari clientul a renuntat la executia lucrarii, **1** (unu) client a executat lucrarea clandestin, pentru 1 (unu) clientul nu a permis executia lucrarii, pentru 1 solicitare clientul a intarziat semnarea contractului de refacere a sistemului rutier - strada fiind in garantie.
- **44** potentiali clienti au optat pentru executie lucrarilor cu Terti (persoane juridice abilitate pentru acest gen de lucrari), iar pentru **36** lucrari s-a solicitat si realizat receptia finala in maxim 7 zile de la solicitare, in celelalte **8** cazuri nu s-au solicitat receptii
- **154** potentiali clienti nu au mai solicitat executie lucrarilor nici cu ANB nici cu terti

Din cele **35** de dosare naveta verificate s-au solicitat si obtinut copii dupa urmatoarele:

- **7** dosare naveta din categoria *executie bransament si/sau racord cu ANB*
- **4** dosare naveta din categoria *executie bransament si/sau racord cu Terti*
- **3** dosare naveta pentru *executie nesolicitata*
- **10** dosare naveta pentru propunerile de Excluderi Admisibile (5 pentru „Autorizatie de Construire” neeliberata, 3 pentru renuntare si „clandestin”, 1 neprimire acces, 1 intarziere in semnarea contractului de executie

Nu s-au constatat neconformitati intre timpii raportati si informatiile existente in documentele obtinute de la SC Apa Nova Bucuresti SA, 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 **345 proiecte**, toate incadrandu-se in durata stabilita de maxim 15 zile fara a se constata neconformitati.

Executia lucrarilor cu SC Apa Nova Bucuresti SA:

Pentru aceasta categorie se monitorizeaza durata de la primirea cererii de la potentialul client pentru realizarea proiectului si receptia lucrarii, care nu trebuie sa depaseasca 3 luni.

SC Apa Nova Bucuresti SA a realizat efectiv **76 proiecte** de bransamente si/sau racorduri de canalizare in maxim 90 de zile, dintr-un total de **147** solicitari. Pentru restul de **71** solicitari nu s-au obtinut in timp avize, acorduri sau autorizatie de construire, nefiind culpa SC Apa Nova Bucuresti SA, astfel ca lucrarile nu au putut incepe.

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 **36 receptii** ale lucrarilor de bransamente si/sau racorduri realizate cu Terti, din cele **44** lucrari realizate de terti, in maxim 5 zile lucratoare. Pentru celelalte 8 lucrari nu s-a solicitat receptie in perioada de monitorizare, drept pentru care acestea nu pot fi incadrate la neconformitati.

Dupa verificarea fiecarei categorii monitorizate, 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.

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 **345 de solicitari de proiecte** privind de executia bransamente apa si/ sau racorduri canal, SC Apa Nova Bucuresti SA a propus si trimis spre aprobarea la AMRSP un numar de **71** cazuri de Excluderi Admisibile.

Cele 71 de propuneri de Excluderi Admisibile au fost incadrate astfel:

- **64** cazuri cod C2-EA1 – Autorizatii de Construire/avize solicitate si neeliberate sau avize nefavorabile
- **1** caz cod C2-EA12 - strada modernizata
- **1** caz cod C2-EA13 - Nepermiterea accesului de catre terti
- **5** cazuri cod C2-EA14 – din care renuntare la executarea lucrarii

Excluderile au fost solicitate datorita neobtinerii Autorizatiei de Construire sau a avizelor. Neobtinerea „permiselor” de executie a lucrarilor nu s-a datorat vreunei deficiente a SC Apa Nova Bucuresti SA intrucat documentatia a fost depusa la timp, ci a intarzierilor raspunsurilor din partea Administratiei Locale sau a furnizorilor de utilitati.

Tinand seama ca pentru cele **64** de cazuri de tipul EA1, nu a fost culpa din partea Concesionarului, AMRSP a considerat ca aceste cazuri constituie evenimente independente de vointa SC Apa Nova Bucuresti SA, propunandu-se astfel aprobarea excluderii perioadei pana la implinirea celor 3 luni care ar fi dovedit finalizarea lucrarii. Finalizarea lucrarilor va fi verificata insa o data cu informatiile primite pentru raportul anual (asa cum s-a facut si pentru solicitarile asemenatoare din perioada anterioara).

Pentru cele **7** cazuri cod EA12, EA13 si EA14 s-au verificat documentele care atesta renuntarea potentialului client la executia lucrarilor, sau refuzul acordarii accesului la realizarea lucrarilor, propundu-se aprobarea acestora intrucat nu exista culpa din cauza SC Apa Nova Bucuresti SA.

Evaluare AMRSP

In baza informatiilor primite de la SC Apa Nova Bucuresti SA si a considerentelor de mai sus, evaluarea NS C2 a fost facuta pe baza tipurilor de cerinte din Contractul de Concesiune, astfel:

- **pentru bransamente apa si/sau racorduri canal la care s-a solicitat proiectarea** in maxim 3 saptamani de la cerere s-au realizat **345** proiecte din totalul de **345**, conformitatea fiind astfel de **100%**, fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de 99%;

$$\text{Conformitate NS C2} = \frac{\text{Nr. proiecte realizate in maxim 3 sapt}}{\text{Nr. total de solicitari de proiecte}} \times 100 = \frac{345}{345} \times 100 = 100\%$$

- **pentru bransamente apa si/sau racorduri canal executate in varianta “integral ANB”**, in mai putin de 3 luni de la solicitare s-au realizat efectiv **76** de cazuri din totalul celor **147** de solicitari de executie cu SC Apa Nova Bucuresti SA, iar cele **71** care au ramas au fost aprobate ca Excluderi Admisibile, conformitatea fiind de **100%**, fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de 99%;

$$\text{Conformitate NS C2} = \frac{\text{Nr. lucrari realizate in maxim 3 luni}}{\text{Nr. total de lucrari executate de ANB - EA}} \times 100 = \frac{76}{147 - 71} \times 100 = 100\%$$

- **pentru bransamente de apa si/sau racorduri canal pentru care s-a solicitat receptionarea lucrarilor de catre ANB** in cel mult 7 zile de la solicitare, s-au realizat **36** receptii la termen din totalul de **44** de contracte de executie si de consultanta semnate de catre clientii care au optat pentru executia lucrilor cu terti (pentru 2 lucrari nu s-a solicitat receptie in perioada de evaluare), conformitatea fiind de **100%**, fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de 99%.

$$\text{Conformitate NS C2} = \frac{\text{Nr. receptii efectuate in maxim 1 sapt}}{\text{Nr. total de solicitari de receptii}} \times 100 = \frac{36}{36} \times 100 = 100\%$$

Rezultatul arata ca S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. si-a respectat obligatiile contractuale in ceea ce priveste indeplinirea conformitatii, fapt ce a fost certificat de Consiliul Executiv al AMRSP prin **Decizia nr. 29/29.07.2016**.

B. Evaluarea informatiilor aferente Nivelului de Serviciu C2 - continute in Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pe anul 2015

Avand in vedere prevederile Clauzei 16.3 din Actul Additional nr. 10 la Contractul de Concesiune (aprobat prin HCGMB nr. 245/26.09.2013): "incepand cu anul 2013, perioada avuta in vedere pentru raportare va fi anul calendaristic, care va inlocui Anul Contractual. Astfel, Concesionarul va depune rapoarte scrise catre Autoritatea de Reglementare Tehnica si Concedent, in maximum 30 de zile dupa aprobarea de catre adunarea generala a actionarilor Concesionarului a situatiilor financiare anuale aferente exercitiului incheiat si a planului de afaceri si a bugetului de venituri si cheltuieli pentru exercitiul financiar in curs", AMRSP a 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 2015** (nr.16117779/23.06.2016).

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		128	75	< 3 luni	100	99
Executie bransament si/sau racord cu terti	Proiectare bransament si/sau racord de catre ANB	207	0	≤ 3 saptamani	100	99
	Receptie bransament si/sau racord de catre ANB	44	0	≤ 1 saptamana	100	99

Raportul anual S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru perioada **01.01.2015 ÷ 31.12.2015**, contine informatii sub forma unui tabel rezumativ, precum si o baza de date in format electronic.

In perioada 01.01.2015 - 31.12.2015 au fost inregistrate un numar total de 335 solicitari de realizare bransamente si racorduri. Din totalul de 335 se identifica urmatoarele:

- **128** de cazuri in care potentialul client a optat si pentru realizarea efectiva a lucrarilor de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A.;
- **44** cazuri in care (dupa realizarea proiectelor de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A.) potentialul client a optat pentru realizarea efectiva a lucrarilor de catre terte persoane (persoane juridice abilitate pentru acest gen de lucrari);
- **44** receptii realizate in maxim 7 zile pentru lucrarile executate de terti
- **163** de cazuri in care dupa realizarea proiectului potentialul client a renuntat la executie

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 **335** proiecte, toate incadrandu-se in durata stabilita de maxim 15 zile neconstatandu-se neconformati.

(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 **53** proiecte de bransamente si/sau racorduri de canalizare in maxim 90 de zile, neconstatandu-se neconformati.

(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 **44** receptii ale lucrarilor de bransamente si/sau racorduri realizate cu Terti, in maxim 5 zile lucratoare, neconstatandu-se neconformati.

Excluderi Admisibile

Din cele **335 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 **75** cazuri, astfel:

- **34** cazuri, cod C2-EA1 Autorizatia de Construire neeliberata
- **37** cazuri, cod C2 – EA1 Avize neeliberate (amplasament, furnizori utilitati...)
- **3** cazuri, tip C2- EA14 renuntari
- **1** caz renuntare client la realizarea proiectului

Din analiza celor 71 cazuri de Excludere Admisibile 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 10 cazuri in care documentatia clientului nu a fost completa, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. neprimind in perioada de evaluare completarile necesare finalizarii lucrarilor.

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%;

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

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

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

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

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

si arata faptul ca si pentru alta perioada de 12 luni respectiv 01.01.2015 ÷ 31.12.2015 diferita de cea de la Evaluarea Continuarii Conformitatii, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. asigura pentru **Nivelul de**

Serviciu C2 – Timpul de realizare de noi bransamente la reseaua de apa si racorduri la canalizare, o calitate a serviciului peste Standardul Obiectiv (99%).

AMRSP

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

I. PREVEDERI CONTRACTUALE

Definitie	Timpul pentru analiza si solutionarea solicitarilor de informatii privind facturarea.
Formula de calcul	Reprezinta raportul dintre numarul de intrebari tratate in maxim 5 zile si numarul total de solicitari privind facturarea inregistrate la Concesionar. $NSC3 = \frac{\text{Numarul total de intrebari tratate } \leq 5 \text{ zile}}{\text{Numarul total de intrabari privind facturarea}} \times 100$ Valoarea rezultata se compara cu Standardul Obiectiv. Daca este mai mare 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 Adicional nr.10 la Contractul de Concesiune, aprobat prin HCGMB 245/2013, „Partile convin ca atat Concesionarul cat si Autoritatea de Reglementare Tehnica sa aiba la dispozitie perioade identice, de cate 20 de zile, pentru realizarea rapoartelor si concluziilor solicitate, astfel: 18.1. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.2 Evaluarea Initiala a Conformitatii, „Concesionarul va prezenta Autoritatii de Reglementare Tehnica un „Raport Initial de Conformitate” cu cel putin 30 de zile inainte de Termenul Limita de Conformitate sau de Data Anterioara de Conformitate, adica in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare initiala.” 18.2. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.3 Evaluarea Continuarii Conformitatii, „La sfarsitul fiecarei perioade de evaluare, Concesionarul va prezenta un „Raport de Continuare a Conformitatii” Autoritatii de Reglementare Tehnica, in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare, iar Autoritatea de Reglementare Tehnica va stabili conformitatea sau ne-conformitatea in termen de 20 de zile de la prezentarea raportului.”
Masurare	Concesionarul inregistreaza solicitari de informatii privind facturarea intr-un registru ce cuprinde detalii asupra tuturor solicitarilor. De asemenea intocmeste rapoarte cu inregistrari ale numarului de solicitari de informatii privind facturarea.
Monitorizare	- Concesionarul inregistreaza solicitarile de informatii privind facturarea, creind astfel o baza de date din care se identifica printre altele: data reclamatiei, natura reclamatiei, data la care se trimite raspunsul precum si responsabilul care a intocmit raspunsul. Daca pentru o serie de solicitari ale clientilor este posibil de a se acorda un raspuns imediat (cu durata de raspuns zero) acesta nu se mai inregistreaza in baza de date. Pentru un raspuns in mai mult de 20 de zile clientilor li se poate oferi rabat. Inregistrările din baza de date se tin de Concesionar in conformitate cu formatul aprobat de Consiliul Executiv al ARBAC prin Decizia nr. 24/2003. Rapoartele Concesionarului, pe baza carora se face evaluarea, contin si tabele rezumative a carei structura a fost aprobata prin Decizia CE ARBAC nr. 24/2004.

	- Autoritatea de Reglementare Tehnica analizeaza registrul cu detalii asupra solicitarilor de informatii privind facturarea, ce cuprind si bazele de date, precum si rapoartele 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, efecund 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 – 2016)

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 a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C3 – Timpul pentru tratarea solicitarilor de

	informatii privind facturarea. Conformitatea certificata de AMRSP: 100 %
2016	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 46/01.11.2016 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C3 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea. Conformitatea certificata de AMRSP: 100 %

(3) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu C3 (31.05.2016 - 31.05.2017)

Monitorizarea si Evaluarea informatiilor Nivelului de Serviciu C2 in perioada 31.05.2016 - 31.05.2017 de catre AMRSP a constatat in:

- verificarea si evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii (nr.16205297/12.10.2016) pentru perioada **28.09.2015 ÷ 27.09.2016**
- verificarea si evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul raportului anual (nr. 16117779/23.06.2016) pentru perioada **01.01.2015 ÷ 31.12.2015**

Pentru cele doua perioade (28.09.2015 ÷ 27.09.2016 si 01.01.2015 - 31.12.2015), 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 inregistrarii 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 28.09.2015 ÷ 27.09.2016

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.16205297/12.10.2016) sunt urmatoarele:

Numarul total de intrabari privind facturarea	209
Numarul total de intrebari tratate ≤ 3 zile	194
Numarul total de intrebari tratate intre 3 ÷ 5 zile	15
Numarul total de intrebari tratate ≤ 5 zile	209
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 inregistrarea in baza de date S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a solicitarii clientului;*
- *data la care a fost trimis raspunsul clientului, rezultand astfel durata de raspuns;*
- *raspunsurile date clientilor pentru a constata daca respectivele solicitari se incadreaza in cerintele impuse prin Contractul de Concesiune.*

Din baza de date transmisa de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. s-au ales aleator inregistrari care au fost verificate la SC Apa Nova Bucuresti SA - Directia Dispecerat si Monitorizare, AMRSP solicitand si obtinand copii ale documentelor justificative.

In urma verificarii s-au constatat urmatoarele:

- pentru **156** cazuri s-a solicitat "*confirmarea soldului*"
- pentru **2** cazuri s-au solicitat informatii privind "*stabilirea consumului*"
- pentru **49** cazuri s-au solicitat informatii privind "*valoarea factura, servicii, penalitati*"
- pentru **2** cazuri s-au solicitat informatii privind "*tariful*"
- 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
- 3 cazuri 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	209
Numarul total de intrebari tratate ≤ 3 zile	194
Numarul total de intrebari tratate intre 3 ÷ 5 zile	15
Numarul total de intrebari tratate intre ≤ 5 zile	209
Numarul total de intrebari tratate intre 5 ÷ 10 zile	0
Numarul total de intrebari tratate intre 10 ÷ 20 zile	0

Excluderi Admisibile

Contractul de Concesiune nu prevede pentru Nivelul de Serviciu 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:

$$NSC3 = \frac{\text{Numarul total de intrebari tratate } \leq 5 \text{ zile}}{\text{Numarul total de intrabari privind facturarea}} \times 100 = \frac{209}{209} \times 100 = 100\%$$

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. 46/01.11.2016.**

B. Evaluarea informatiilor aferente Nivelului de Serviciu C3 - continute in Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pe anul 2015

Avand in vedere prevederile Clauzei 16.3 din Actul Additional nr. 10 la Contractul de Concesiune (aprobat prin HCGMB nr. 245/26.09.2013): "*incepand cu anul 2013, perioada avuta in vedere pentru raportare va fi anul calendaristic, care va inlocui Anul Contractual. Astfel, Concesionarul va depune rapoarte scrise catre Autoritatea de Reglementare Tehnica si Concedent, in maximum 30 de zile dupa aprobarea de catre adunarea generala a actionarilor Concesionarului a situatiilor financiare anuale aferente exercitiului incheiat si a planului de afaceri si a bugetului de venituri si cheltuieli pentru exercitiul financiar in curs*", AMRSP a 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 2015 (nr.16117779/23.06.2016).**

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. 16117779/23.06.2016) sunt urmatoarele:

Numarul total de intrabari privind facturarea	275
Numarul total de intrebari tratate ≤ 3 zile	242
Numarul total de intrebari tratate intre 3 ÷ 5 zile	33
Numarul total de intrebari tratate ≤ 5 zile	275
Numarul total de intrebari tratate intre 5 ÷ 10 zile	0
Numarul total de intrebari tratate intre 10 ÷ 20 zile	0
Nivel de Serviciu realizat	100%
Nivel Standard Obiectiv prevazut de CC.	90%

Verificari AMRSP

Verificarea a fost facuta pentru:

- informatiile privind inregistrarea in baza de date S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a solicitarii clientului;
- identificarea motivului solicitarii de informatii ale clientilor si incadrarea acestora in baza de

date ANB;

- data la care a fost trimis raspunsul clientului, rezultand astfel durata de raspuns;
- raspunsurile date clientilor pentru a constata daca respectivele solicitari se incadreaza in cerintele impuse prin Contractul de Concesiune.

In urma verificarii s-au constatat urmatoarele:

- din totalul celor **275** solicitari ale utilizatorilor: **206** s-au referit la confirmarea soldului existent (majoritatea solicitarilor venind din partea societatilor comerciale), **62** au fost pentru valoarea facturata/servicii/penalizari, **6** au fost pentru clarificari pentru stabilirea consumului, **1** a fost pentru tarif
- 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 a fost 1 caz cu durata de raspuns 0 zile - atunci cand petentului i s-a oferit documente scrise in aceeasi zi in care au depus solicitarea.

In ceea ce priveste informatiile pe suport electronic din baza de date, AMRSP a constatat ca in cadrul acestor inregistrari se regasesc toate informatiile necesare identificarii naturii problemei precum si durata de solutionare.

Excluderi Admisibile

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

Evaluare AMRSP

In urma evaluarii informatiilor primite de la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. si a informatiilor obtinute in urma inspectiilor periodice realizate de reprezentantul AMRSP, rezultatul evaluarii pentru anul 2015 este urmatorul:

$$NSC3 = \frac{\text{Numarul total de intrebari tratate } \leq 5 \text{ zile}}{\text{Numarul total de intrabari privind facturarea}} \times 100 = \frac{275}{275} \times 100 = 100\%$$

si arata faptul ca si pentru alta perioada de 12 luni respectiv 01.01.2015 ÷ 31.12.2015 diferita de cea de la Evaluarea Continuarii Conformitatii, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. asigura pentru Nivelul de Serviciu C3 – Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea, o calitate a serviciului peste Standardul Obiectiv (90%).

Nivelul de Serviciu C4 - Timp pentru tratarea reclamatilor scrise

I. PREVEDERI CONTRACTUALE

Definitie	Timpul pentru tratarea reclamatilor scrise
Formula de calcul	Raportul dintre numarul de raspunsuri la reclamatii scrise expediate prin posta in mai putin de 10 zile lucratoare si numarul total de reclamatii scrise inregistrate la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in perioada de evaluare. $NSC4 = \frac{\text{Nr. de raspunsuri exped. prin posta in } < 10 \text{ zile}}{\text{Nr. total de reclamatii scrise}} \times 100$
Termen limita de conformitate	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	- <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 In conformitate cu clauza 18, din Actul Adicional nr.10 la Contractul de Concesiune, aprobat prin HCGMB 245/2013, „Partile convin ca atat Concesionarul cat si Autoritatea de Reglementare Tehnica sa aiba la dispozitie perioade identice, de cate 20 de zile, pentru realizarea rapoartelor si concluziilor solicitate, astfel: 18.1. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.2 Evaluarea Initiala a Conformitatii, „Concesionarul va prezenta Autoritatii de Reglementare Tehnica un „Raport Initial de Conformitate” cu cel putin 30 de zile inainte de Termenul Limita de Conformitate sau de Data Anterioara de Conformitate, adica in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare initiala.” 18.2. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.3 Evaluarea Continuarii Conformitatii, „La sfarsitul fiecarei perioade de evaluare, Concesionarul va prezenta un „Raport de Continuare a Conformitatii” Autoritatii de Reglementare Tehnica, in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare, iar Autoritatea de Reglementare Tehnica va stabili conformitatea sau ne-conformitatea in termen de 20 de zile de la prezentarea raportului.”
Masurare	Concesionarul inregistreaza toate reclamatile scrise si intocmeste un registru specific acestui Nivel de Serviciu.
Monitorizare	- Concesionarul inregistreaza si intocmeste un registru detaliat asupra tuturor reclamatilor scrise inregistrate la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. Registrul trebuie sa includa o baza de date detaliata si un tabel rezumativ. Baza de date trebuie sa includa data reclamatiei, natura reclamatiei, data la care reclamatia a primit raspuns si numele persoanei care raspunde reclamatiei. Informatiile din tabelele rezumative trebuie sa includa numarul total de reclamatii scrise primite si numarul de reclamatii la care s-a raspuns, defalcate pe timpi de raspuns (in mai putin de 5 zile, in mai putin de 10 zile, in mai putin de 20 zile si peste 20 de zile). Numarul de zile se refera la zile lucratoare. Inregistrările din baza de date se tin de catre concesionar in conformitate cu formatul aprobat prin Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 25/2003. Rapoartele concesionarului, pe baza carora se face evaluarea, contin tabelele rezumative a caror structura a fost aprobata prin Decizia ARBAC nr. 25/2004. -Autoritatea de Reglementare Tehnica analizeaza rapoartele Concesionarului si verifica inregistrările din baza de date. Verificarile urmaresc identificarea

	reclamatilor scrise primite, natura reclamatilor si respectarea termenului de raspuns. Informatiile sunt stocate, cumulate si transmise anual Autoritatii de Reglementare Tehnica, dar pe masura ce sunt inregistrate sunt verificate periodic prin sondaj de catre aceasta.
Excluderi Admisibile	Nu sunt prevazute Excluderi Admisibile in Contractul de Concesiune. Pentru acest Nivel de Serviciu, Concesionarul nu a identificat pana in prezent Excluderi Admisibile suplimentare.
Nivel Standard Obiectiv (NSO)	Raspunsuri expediate prin posta: in maxim 10 zile lucratoare in 90% din cazuri, valoare ce trebuie atinsa de Concesionar la sfarsitul perioadei de Evaluare. Concesionarul trebuie sa ia toate masurile ca, pentru cel putin 90% din numarul total de sesizari scrise existente in baza de date, raspunsurile sa fie transmise in mai putin de 10 zile lucratoare.

II. MONITORIZAREA SI EVALUAREA NIVELULUI DE SERVICIU C4

(1) Nivel Standard de Baza:

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

(2) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu C4 (2003 – 2016)

An	Conformitatea NS C4
2003	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 35/28.10.2003 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatilor scrise Conformitatea certificata de ARBAC: 97,50 %
2004	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 42/27.10.2004 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatilor scrise Conformitatea certificata de ARBAC: 96,55 %
2005	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 44/21.10.2005 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatilor scrise Conformitatea certificata de ARBAC: 96,93 %
2006	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 32/26.10.2006 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatilor scrise Conformitatea certificata de ARBAC: 94,97 %
2007	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 29/26.10.2007 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatilor scrise Conformitatea certificata de ARBAC: 96,62 %
2008	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 17/23.10.2008 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatilor scrise Conformitatea certificata de ARBAC: 98,37 %
2009	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 16/23.10.2009 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatilor scrise Conformitatea certificata de ARBAC: 99,61 %
2010	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 23/26.10.2010 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatilor scrise Conformitatea certificata de AMRSP: 99,55 %
2011	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 25/26.10.2011 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatilor scrise Conformitatea certificata de AMRSP: 99,50 %
2012	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 32/26.10.2012 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatilor scrise Conformitatea certificata de AMRSP: 99,53 %
2013	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 33/25.10.2013 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatilor scrise Conformitatea certificata de AMRSP: 99,78 %
2014	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 33/06.11.2014 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatilor scrise Conformitatea certificata de AMRSP: 98,23 %

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 reclamatilor scrise Conformitatea certificata de AMRSP: 99,89 %
2016	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 47/01.11.2016 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatilor scrise Conformitatea certificata de AMRSP: 99,89 %

(3) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu C4

Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu C4 in perioada 31.05.2016 – 31.05.2017 de catre AMRSP a constatat in:

- verificarea si evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii (nr. 16205297/12.10.2016) pentru perioada **28.09.2015-27.09.2016**, in vederea Certificarii Continuarii Conformitatii
- verificarea si evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual (nr. 16117779/23.06.2016) pentru perioada **01.01.2015 ÷ 31.12.2015**

Pentru cele doua perioade (**28.09.2015-27.09.2016** si **01.01.2015 ÷ 31.12.2015**), 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 reclamatilor scrise.

(A) Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 pentru perioada 28.09.2015-27.09.2016

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. 16205297/12.10.2016, inregistrata la Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice cu nr. 2329/12.10.2016, *Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii pentru Nivelul de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatilor scrise*, impreuna cu baza de date in format electronic aferenta perioadei de evaluare.

Au fost luate in calcul toate reclamatii scrise inregistrate la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in perioada **18.09.2015 – 17.09.2016** tratate pana la sfarsitul perioadei de evaluare.

In aceasta perioada au fost inregistrate **878** reclamatii scrise, pe diferite subiecte.

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

Total cazuri de reclamatii scrise inregistrate	Excluderi Admisibile (EA)	Timpul pentru tratarea reclamatilor scrise	NS realizat		NSO	Neconformitate cu NSO
Numeric	Numeric	Zile	Numeric	%	%	%
1	2	3	4	5	6	7
878	0	≤ 5 zile	242			
		5-10 zile	635			
		≤ 10 zile	877	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 reclamatilor*

scrise, s-a constatat faptul ca informatiile transmise au respectat formatul aprobat prin Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 25/2004 - privind aprobarea tabelului rezumativ.

In vederea verificarii informatiilor transmise de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. cu privire la Nivelul de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatilor scrise, responsabilul pentru monitorizarea acestuia din cadrul AMRSP a efectuat mai multe vizite la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cursul anului 2016 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 inregistrările.

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 reclamatilor scrise s-au luat in calcul urmatoarele date:

Total reclamatii scrise inregistrate	878
Total reclamatii rezolvate si comunicate in termen de maxim 10 zile lucratoare	877
Reclamatii neconforme	1

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

Natura problemei reclamate	Numar reclamatii
Reclamatii citire	26
Reclamatii factura/facturare	600
Reclamatii bransamente, contor	38
Reclamatii calitate /mediu	37
Reclamatii lipsa presiune apa	32
Diverse	145
TOTAL	878

Din Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii pentru Nivelul de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatilor scrise transmis de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. si din verificarile AMRSP pentru evaluarea acestui Nivel de Serviciu s-a constatat realizarea conformitatii, conform tabelului rezumativ, astfel:

Total cazuri de reclamatii scrise inregistrate	Excluderi Admisibile (EA)	Timpul pentru tratarea reclamatilor scrise	NS realizat		NSO	Neconformitate cu NSO
<i>Numeric</i>	<i>Numeric</i>	<i>Zile</i>	<i>Numeric</i>	<i>%</i>	<i>%</i>	<i>%</i>
1	2	3	4	5	6	7
878	0	≤ 5 zile	242			
		5-10 zile	635			
		≤ 10 zile	877	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:

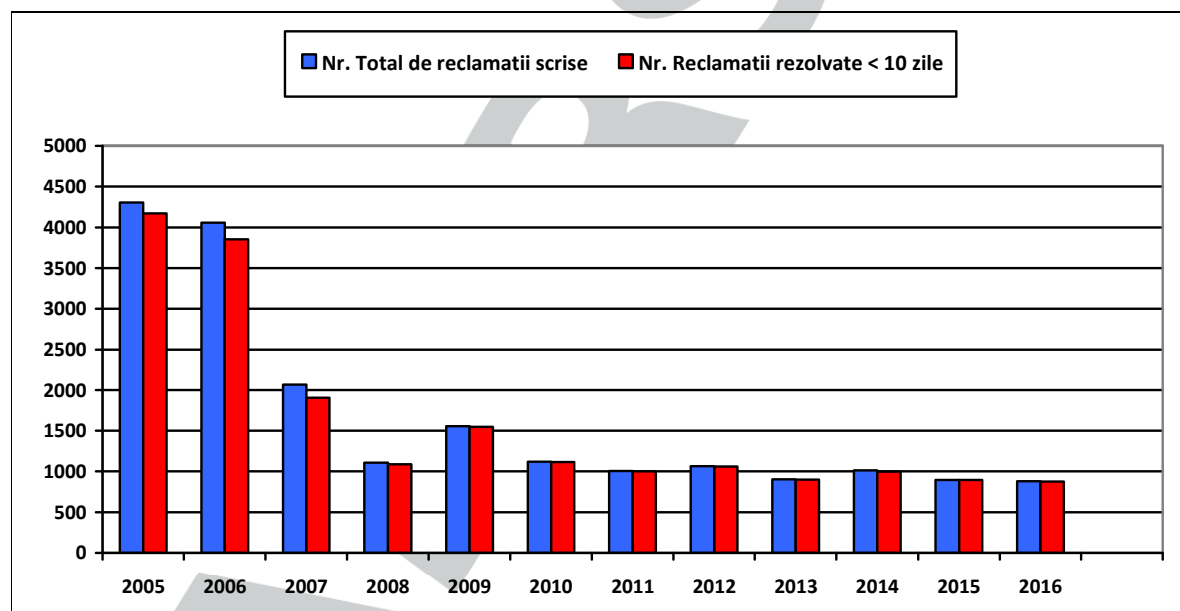
- cazuri de reclamatii scrise rezolvate in ≤ 10 zile : $NS\ C4 = \frac{877}{878} \times 100 = 99,89\%$

(Standard Obiectiv:90%)

Consiliul Executiv al AMRSP a decis Certificarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatilor scrise prin **Decizia nr. 47/01.11.2016.**

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
2016	878	877



In cursul perioadei de Evaluare a Continuarii Conformitatii **(28.09.2015-27.09.2016)** se constata o scadere a numarului de reclamatii scrise inregistrate de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. fata de perioada anterioara cu 4% iar fata de primii ani ai concesiunii constatam o scadere a numarului reclamatilor scrise inregistrate de aproximativ 4,9 ori, de la 4306 in anul 2005, la 878 in anul 2016.

B. Evaluarea informatiilor aferente Nivelului de Serviciu C4 continute in Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pe anul 2015

Avand in vedere prevederile Clauzei 16.3 din Actul Additional nr. 10 la Contractul de Concesiune (aprobat prin HCGMB nr. 245/26.09.2013): "incepand cu anul 2013, perioada avuta in vedere pentru raportare va fi anul calendaristic, care va inlocui Anul Contractual. Astfel, Concesionarul va depune rapoarte scrise catre Autoritatea de Reglementare Tehnica si Concedent, in maximum 30 de zile dupa aprobarea de catre adunarea generala a actionarilor Concesionarului a situatiilor financiare anuale aferente exercitiului incheiat si a planului de afaceri si a bugetului de venituri si cheltuieli pentru

exercitiul financiar in curs", AMRSP a 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 2015** (nr.16117779/23.06.2016 inregistrat la AMRSP cu nr. 1515/23.06.2016).

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 reclamatilor scrise	NS realizat	
Numeric	Numeric	Zile	Numeric	%
1	2	3	4	5
947	0	≤ 5 zile	239	
		5-10 zile	707	
		≤ 10 zile	946	99,89
		10-20 zile	1	
		> 10 zile	1	
		> 20 zile	0	

Verificari AMRSP

Din verificarea documentelor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul *Raportului anual pentru anul 2015* si din verificarile bazei de date privind *Nivelul de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatilor scrise*, s-a constatat faptul ca informatiile transmise au respectat formatul aprobat prin Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 25/2004 - privind aprobarea tabelului rezumativ.

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

Total reclamatii scrise inregistrate	947
Total reclamatii rezolvate si comunicate in termen de maxim 10 zile lucratoare	946
Reclamatii neconforme	1

Reclamatii 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	25
Reclamatii factura	627
Reclamatii bransamente	51
Reclamatii calitate /mediu	12
Reclamatii lipsa presiune apa	34
Reclamatii racord canalizare/retea canalizare	48
Reclamatii avarii apa/canal	65
Reclamatii diverse probleme	85
TOTAL	947

Excluderi Admisibile

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

Evaluare AMRSP

Rezultatul evaluarii Nivelului de Serviciu C4 - Timp pentru tratarea reclamatilor scrise, tinand seama de verificarile efectuate, este urmatorul:

$$\text{- cazuri de reclamatii scrise rezolvate in } \leq 10 \text{ zile : } NS_{C4} = \frac{946}{947} \times 100 = 99,89\%$$

(Standard Obiectiv: 90%)

Valorile obtinute arata faptul ca pentru o alta perioada de 12 luni (**01.01.2015 ÷ 31.12.2015**), diferita de cea de la Evaluarea Continuarii Conformitatii (**28.09.2015-27.09.2016**), S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. asigura pentru Nivelul de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatilor scrise, o calitate a serviciului peste Standardul Obiectiv.

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

I. PREVEDERI CONTRACTUALE

Definitie	Timpul pentru a raspunde la contactele telefonice ale clientilor
Formula de calcul	Raportul dintre numarul apelurilor telefonice la care s-a raspuns in intervalele de timp specificate in Contractul de Concesiune (CC) si numarul total de apeluri telefonice primite $NS = \frac{Nr. \text{apeluri conforme}}{Nr. \text{total apeluri} - EA} \times 100$
Termen limita de conformitate	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 Adicional nr. 10 la Contractul de Concesiune, aprobat prin HCGMB 245/2013, „Partile convin ca atat Concesionarul cat si Autoritatea de Reglementare Tehnica sa aiba la dispozitie perioade identice, de cate 20 de zile, pentru realizarea rapoartelor si concluziilor solicitate, astfel: 18.1. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.2 Evaluarea Initiala a Conformitatii, „Concesionarul va prezenta Autoritatii de Reglementare Tehnica un „Raport Initial de Conformitate” cu cel putin 30 de zile inainte de Termenul Limita de Conformitate sau de Data Anterioara de Conformitate, adica in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare initiala.” 18.2. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.3 Evaluarea Continuarii Conformitatii, „La sfarsitul fiecarei perioade de evaluare, Concesionarul va prezenta un „Raport de Continuare a Conformitatii” Autoritatii de Reglementare Tehnica, in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare, iar Autoritatea de Reglementare Tehnica va stabili conformitatea sau ne-conformitatea in termen de 20 de zile de la prezentarea raportului.”
Masurare	Concesionarul intocmeste un registru care include o baza de date detaliata cuprinzand informatii legate de numarul total de apeluri primite pe liniile de contact cu clientii, numarul total de apeluri la care s-a raspuns, numarul total de apeluri la care s-a raspuns in 15 secunde, numarul total de apeluri la care s-a raspuns in 15 - 30 de secunde, numarul de apeluri la care s-a raspuns in mai mult de 30 de secunde, numarul total de apeluri la care s-a raspuns, timpul mediu de raspuns si numarul de apeluri abandonate.
Monitorizare	- Concesionarul inregistreaza si intocmeste un sistem de inregistrare adecvat care sa dea detalii despre timpii de contact asupra tuturor reclamatilor telefonice inregistrate la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. Sistemul instalat va trebui sa poata inregistra informatii despre numarul total de apeluri primite pe liniile de contact cu clientii defalcate pe timpi de raspuns , timpul mediu de raspuns si numarul de apeluri abandonate. Informatiile de mai sus trebuie inregistrate intr-o baza de date si raportate anual,

	sau pentru o alta perioada solicitata de catre Autoritatea de Reglementare Tehnica. Inregistrările din baza de date se tin de catre concesionar in conformitate cu formatul aprobat prin Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 2/2004. Rapoartele concesionarului, pe baza carora se face evaluarea, contin tabelele rezumative a caror structura a fost aprobata prin Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 26/2004. -Autoritatea de Reglementare Tehnica analizeaza rapoartele Concesionarului si verifica inregistrările din baza de date. Verificarile urmaresc identificarea timpilor de raspuns si a corectei incadrari a evenimentelor in categoria Excluderilor Admisibile. Informatiile sunt stocate, cumulate si transmise anual Autoritatii de Reglementare Tehnica, dar pe masura ce sunt inregistrate sunt verificate periodic prin sondaj de catre aceasta.
Excluderi Admisibile	Nu sunt prevazute Excluderi Admisibile in Contractul de Concesiune. Pentru acest Nivel de Serviciu, Concesionarul a identificat si propus urmatoarele tipuri de excluderi admisibile: 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 – 2016)

An	Conformitatea NS C5
2003	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 36/08.10.2003 privind aprobarea Scrisorii de Respingere a Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 – Timpul de tratare a apelurilor telefonice Procentul de conformitate realizat este de 0 % - datorita lipsei informatiilor relevante, deoarece Centrul Unic de Apel si aparatura necesara inregistrării apelurilor nu au functionat in perioada de evaluare.
2004	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 3/8.01.2004 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 – Timpul de tratare a apelurilor telefonice - Conformitatea certificata de ARBAC: - Raspuns in 15 sec la 98,2 % din apeluri - Raspuns in 30 sec la 99,9 % din apeluri.
2004	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 48/27.12.2004 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 – Timpul de tratare a apelurilor telefonice - Conformitatea certificata de ARBAC: - Raspuns in 15 sec la 86,7 % din apeluri - Raspuns in 30 sec la 98,2 % din apeluri.
2005	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 50/15.12.2005 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 – Timpul de tratare a apelurilor telefonice - Conformitatea certificata de ARBAC: - Raspuns in 15 sec la 86,41 % din apeluri - Raspuns in 30 sec la 86,52 % din apeluri.
2006	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 40/21.12.2006 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 – Timpul de raspuns al apelurilor telefonice - Conformitatea certificata de ARBAC: - Raspuns in 15 sec la 88,81 % din apeluri - Raspuns in 30 sec la 89,94 % din apeluri.
2007	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 38/21.12.2007 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 – Timp de raspuns al apelurilor telefonice. - Conformitatea certificata de ARBAC: - Raspuns in 15 sec la 90,36 % din apeluri - Raspuns in 30 sec la 91,50 % din apeluri.
2008	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 26/16.12.2008 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 – Timpul de raspuns al apelurilor telefonice - Conformitatea certificata de ARBAC: - Raspuns in 15 sec la 88,01 % din apeluri

	- Raspuns in 30 sec la 90,02 % din apeluri.
2009	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 24/14.12.2009 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 – Timpul de raspuns la apelurile telefonice - Conformitatea certificata de ARBAC: - Raspuns in 15 sec la 82,33 % din apeluri - Raspuns in 30 sec la 87,21% din apeluri.
2010	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 32 / 21.12.2010 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 – Timpul de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor - Conformitatea certificata de AMRSP: - Raspuns in 15 sec la 75,61 % din apeluri - Raspuns in 30 sec la 83,42 % din apeluri.
2011	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 32/22.12.2011 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 – Timpul de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor - Conformitatea certificata de AMRSP: - Raspuns in 15 sec la 86,51 % din apeluri - Raspuns in 30 sec la 93,09 % din apeluri.
2012	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 42/21.12.2012 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 – Timpul de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor - Conformitatea certificata de AMRSP: - Raspuns in 15 sec la 77,47 % din apeluri - Raspuns in 30 sec la 88,05 % din apeluri.
2013	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 43/20.12.2013 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 – Timpul de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor - Conformitatea certificata de AMRSP: - Raspuns in 15 sec la 76,86 % din apeluri - Raspuns in 30 sec la 87,99 % din apeluri.
2014	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 43/23.12.2014 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 – Timpul de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor - Conformitatea certificata de AMRSP: - Raspuns in 15 sec la 74,75 % din apeluri - Raspuns in 30 sec la 86,75 % din apeluri.
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.
2016	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 59/22.12.2016 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 71,24 % din apeluri - Raspuns in 30 sec la 83,79 % din apeluri.

(3) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu C5

Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu C5 in perioada 31.05.2016– 31.05.2017 de catre AMRSP a constatat in:

- verificarea si evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii (16257221/12.12.2016) pentru perioada **27.11.2015-26.11.2016**, in vederea Certificarii Continuarii Conformitatii
- verificarea si evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual (nr. 16117779/23.06.2016)) pentru perioada **01.01.2015 ÷ 31.12.2015**

Pentru cele doua perioade (**27.11.2015÷26.11.2016** si **01.01.2015 ÷ 31.12.2015**), 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 inregistrarii tabelului rezumativ

A. Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 pentru perioada 27.11.2015-26.11.2016

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. 16257221/12.12.2016, inregistrata la Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice cu nr. 2902/12.12.2016, *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 **27.11.2015 – 26.11.2016**, si pentru acest Nivel de Serviciu au fost prezentate urmatoarele date:

Numarul total de apeluri inregistrate in perioada de evaluare	220.961
Numarul de apeluri la care s-a raspuns in mai putin de 15 sec.	155.786
Numarul de apeluri la care s-a raspuns in mai putin de 30 sec.	181.527
Numarul total de apeluri neconforme	35.111
Numarul total de apeluri abandonate	4.323
Timpul mediu de raspuns	14 sec

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

- **71,24 %** fata de SO de 50% pentru apelurile telefonice la care s-a raspuns in mai putin de 15 sec, asa cum prevede Standardul Obiectiv
- **83,79 %** 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, 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 inregistrariile 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 Nivelului de Serviciu C5 – Timpul de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor, apelurile abandonate sunt considerate Excluderi Admisibile.

In perioada **27.11.2015 – 26.11.2016** au fost identificate ca Excluderi Admisibile urmatoarele apeluri abandonate:

Numarul de apeluri abandonate in mai putin de 15 sec.	2.285
Numarul de apeluri abandonate in mai putin de 30 sec.	4.323

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
220.961	2.285	14	≤ 15 sec	155.786	71,24	50	0
	4.323		≤ 30 sec	181.527	83,79	75	0
			> 30 sec	35.111	16,21	25	

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

$$\text{- numar de apeluri telefonice la care s - a raspuns in } \leq 15 \text{ sec : NS C5} = \frac{155786}{220961 - 2285} \times 100 = 71,24\%$$

(Standard Obiectiv: 50%)

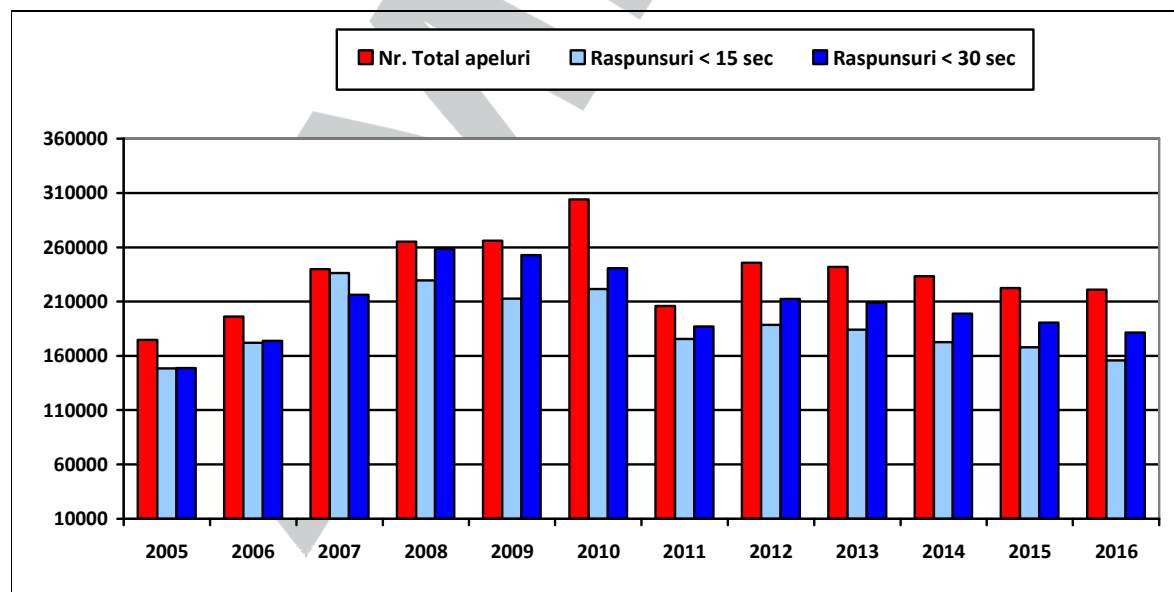
$$\text{- numar de apeluri telefonice la care s - a raspuns in } \leq 30 \text{ sec : NS C5} = \frac{181527}{220961 - 4323} \times 100 = 83,79\%$$

(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. 59/22.12.2016.**

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
2016	220961	155786	181527



B. Evaluarea informatiilor aferente Nivelului de Serviciu C5 continute in Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru anul 2015

Avand in vedere prevederile Clauzei 16.3 din Actul Additional nr. 10 la Contractul de Concesiune (aprobat prin HCGMB nr. 245/26.09.2013): "incepand cu anul 2013, perioada avuta in vedere pentru raportare va fi anul calendaristic, care va inlocui Anul Contractual. Astfel, Concesionarul va depune rapoarte scrise catre Autoritatea de Reglementare Tehnica si Concedent, in maximum 30 de zile dupa aprobarea de catre adunarea generala a actionarilor Concesionarului a situatiilor financiare anuale aferente exercitiului incheiat si a planului de afaceri si a bugetului de venituri si cheltuieli pentru exercitiul financiar in curs", AMRSP a 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 2015** (nr.16117779/23.06.2016 inregistrat la AMRSP cu nr. 1515/23.06.2016).

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	
<i>Numeric</i>	<i>Numeric</i>	<i>secunde</i>	<i>sec</i>	<i>Numeric</i>	<i>%</i>
1	2	3	4	5	6
220.083	2.658	12	≤ 15 sec	167.127	76,87
	4.444		≤ 30 sec	189.496	87,88
			> 30 sec	26.143	12,12

Verificari AMRSP

Din verificarea documentelor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul *Raportului anual pentru 2015* 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	220.083
Numarul de apeluri la care s-a raspuns in mai putin de 15 sec.	167.127
Numarul de apeluri la care s-a raspuns in mai putin de 30 sec.	189.496
Numarul total de apeluri neconforme	26.143
Numarul total de apeluri abandonate	4.444
Timpul mediu de raspuns	12 sec

Excluderi Admisibile

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

In cazul NS C5 – Timpul de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor 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:

- numar de apeluri telefonice la care s - a raspuns in ≤ 15 sec : $NS\ C5 = \frac{167127}{220083 - 2658} \times 100 = 76,87\%$
(Standard Obiectiv: 50%)

- numar de apeluri telefonice la care s - a raspuns in ≤ 30 sec : $NS\ C5 = \frac{189.496}{220083 - 4444} \times 100 = 87,88\%$
(Standard Obiectiv: 75%)

Valorile obtinute arata faptul ca pentru o alta perioada de 12 luni (**01.01.2015 ÷ 31.12.2015**), diferita de cea de la Evaluarea Continuarii Conformitatii (**27.11.2015 – 26.11.2016**), 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.

[illegible]

Centrul de Apăruri Apana					
Total Apăruri Pierdute de Sezon 100	Total Apăruri Reținute 523	Total Apăruri Abandonate 4	Total Apăruri la Vârful 16	Total Apăruri Reparatrice 125	
100	Total Apăruri în Plușă 100	Total Apăruri Disponibil 2	Temp mediu de corectare 240.24	Total Apăruri în Așteptare 10	Stocant Apăruri Reparatrice 76.45 %
100	100	100	100	100	100
Arhiepiscopia Timisoara	2003	Valturig	103 vax		
Arhiepiscopia Timisoara	2003	Valturig	57 vax		
Parohia Sibiu	2014	Valturig	75 vax		
Parohia Sibiu	2001	Reade	78 vax		
Parohia Sibiu	2009	Reade	47 vax		
Episcopia de Ratiaria	2013	Valturig	30 vax		
Episcopia de Ratiaria	2003	Valturig	30 vax		
Episcopia de Ratiaria	2013	Valturig	30 vax		
Episcopia de Ratiaria	2011	Not Ready	310 vax		
Episcopia de Ratiaria	2006	Valturig	40 vax		
Episcopia de Ratiaria	2009	Valturig	31 vax		

Inregistrari in timp real la Centrul de Apel

Nivelul de Serviciu C6 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente

I. PREVEDERI CONTRACTUALE

Definitie	Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente
Formula de calcul	raportul dintre numarul de solicitari de audienta inregistrate si rezolvate in intervalele de timp specificate in Contractul de Concesiune (CC) si numarul total de solicitari de audienta . $NSC6 = \frac{\text{Nr. de solicitari de audiente inreg. si rez. in T specificat de CC}}{\text{Nr. total de solicitari de audiente - EA}} \times 100$
Termen limita de conformitate	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	- <u>Evaluarea Initiala</u> 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. - <u>Continuarea Conformitatii</u> se face, pe toata durata concesiunii, la intervale de 12 luni numai daca s-a realizat conformitatea initiala. Datele folosite pentru evaluarea continuarii conformitatii vor fi cele obtinute in perioada de 12 luni ce incepe in ziua urmatoare a ultimei zile a perioadei de evaluare. Predarea raportului de catre Concesionar si emiterea scrisorii de catre Autoritate se fac respectand aceleasi termenele limita de la Evaluarea Initiala In conformitate cu clauza 18, din Actul Adicional nr.10 la Contractul de Concesiune, aprobat prin HCGMB 245/2013, „Partile convin ca atat Concesionarul cat si Autoritatea de Reglementare Tehnica sa aiba la dispozitie perioade identice, de cate 20 de zile, pentru realizarea rapoartelor si concluziilor solicitate, astfel: 18.1. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.2 Evaluarea Initiala a Conformitatii, „Concesionarul va prezenta Autoritatii de Reglementare Tehnica un „Raport Initial de Conformitate” cu cel putin 30 de zile inainte de Termenul Limita de Conformitate sau de Data Anterioara de Conformitate, adica in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare initiala.” 18.2. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.3 Evaluarea Continuarii Conformitatii, „La sfarsitul fiecarei perioade de evaluare, Concesionarul va prezenta un „Raport de Continuare a Conformitatii” Autoritatii de Reglementare Tehnica, in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare, iar Autoritatea de Reglementare Tehnica va stabili conformitatea sau ne-conformitatea in termen de 20 de zile de la prezentarea raportului.”
Masurare	Concesionarul inregistreaza toate solicitarile de audiente primite la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. si intocmeste rapoarte care trebuie sa includa detalii despre data vizitei solicitate, natura vizitei, data/ora convenita pentru vizita, data/ora reala pentru vizita, rezultatul vizitei (incluzand transferul problemei catre orice alta baza de date pentru indicatorii Nivelului de Serviciu), numele persoanei care introduce inregistrarea.
Monitorizare	- Concesionarul inregistreaza si intocmeste rapoarte care trebuie sa includa detalii despre data vizitei solicitate, natura vizitei, data/ora convenita pentru vizita, data/ora reala pentru vizita, rezultatul vizitei (incluzand transferul problemei catre orice alta baza de date pentru indicatorii Nivelului de Serviciu), numele persoanei care introduce inregistrarea. Tabelele rezumative trebuie sa rezume datele pentru fiecare an raportat. Informatia trebuie sa includa numarul total al solicitarilor de vizita, numarul audientelor facute la timp (in timp de 30 de minute de la ora convenita), numarul audientelor facute in timp de 2 ore de la ora convenita, numarul audientelor facute la mai mult de 2 ore de la ora convenita si numarul audientelor netinute. Inregistrarile din baza de date se tin de concesionar in conformitate cu formatul aprobat prin Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 26/2003. Rapoartele S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. contin tabele rezumative prezentate in formatul aprobat prin Decizia Consiliului Executiv al

	ARBAC nr. 27/2004. - Autoritatea de Reglementare Tehnica analizeaza rapoartele Concesionarului si verifica inregistrările din baza de date. Verificarile urmaresc identificarea solicitarilor de vizite ale clientilor, a respectarii termenelor din CC si a corectei incadrari a evenimentelor in categoria Excluderilor Admisibile. Informatiile sunt stocate, cumulate si transmise anual Autoritatii de Reglementare Tehnica, dar pe masura ce sunt inregistrate sunt verificate periodic prin sondaj de catre 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 – 2016)

An	Conformitatea NS C6
2003	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 37/28.10.2003 - privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C6 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente Conformitatea certificata de ARBAC: 100 %
2004	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 43/27.10.2004 - privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C6 - Timpul de tratare a solicitarilor de audiente Conformitatea certificata de ARBAC: 100 %
2005	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 45/21.10.2005 - privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C6 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente Conformitatea certificata de ARBAC: 100 %
2006	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 33/26.10.2006 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C6 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente Conformitatea certificata de ARBAC: 100 %
2007	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 30/26.10.2007 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C6 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente Conformitatea certificata de ARBAC: 100 %
2008	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 18/23.10.2008 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C6 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente Conformitatea certificata de ARBAC: 100 %
2009	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 17/23.10.2009 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C6 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente Conformitatea certificata de ARBAC: 100 %
2010	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 24/26.10.2010 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C6 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente Conformitatea certificata de AMRSP: 100 %
2011	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 26/26.10.2011 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C6 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente Conformitatea certificata de AMRSP: 100 %
2012	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 33/26.10.2012 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C6 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente Conformitatea certificata de AMRSP: 100 %
2013	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 34/25.10.2013 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C6 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente Conformitatea certificata de AMRSP: 100 %
2014	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 34/06.11.2014 - Privind aprobarea Scrisorii de

	Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C6 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente Conformitatea certificata de AMRSP: 100 %
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 %
2016	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 48/01.11.2016 - 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 31.05.2016 – 31.05.2017 de catre AMRSP a constatat in:

- verificarea si evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii nr. (16205297/12.10.2016) pentru perioada **28.09.2015-27.09.2016**, in vederea Certificarii Continuarii Conformitatii
- verificarea si evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual (nr. 16117779/23.06.2016) pentru perioada **01.01.2015 ÷ 31.12.2015**

Pentru cele doua perioade (**28.09.2015-27.09.2016** si **01.01.2015 ÷ 31.12.2015**), 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 inregistrarii 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 28.09.2015-27.09.2016

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. 16205297/12.10.2016, inregistrata la Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice cu nr. 2329/12.10.2016 *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 **28.09.2015 - 27.09.2016** tratate pana la sfarsitul perioadei de evaluare.

In aceasta perioada au fost inregistrate un numar de **102** solicitari de audiente, din care **77** audiente s-au tinut, iar **25** 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	102
Numar total de audiente ale clientilor realizate	77
Numar total de audiente la care clientii nu s-au prezentat	25

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 **28.09.2015-27.09.2016** un numar de 25 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 **102**, din care s-au realizat **77**, in cazul a **25** 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
102	25	30 min.	77			
		≤2 ore	77			
		>2 ore	0			
		≤12 ore	77	100	97	-

Ca urmare a evaluarii, realizata pe baza elementelor precizate mai sus, a rezultat conformitatea Nivelului de Serviciu C6, valorile realizate fiind urmatoarele:

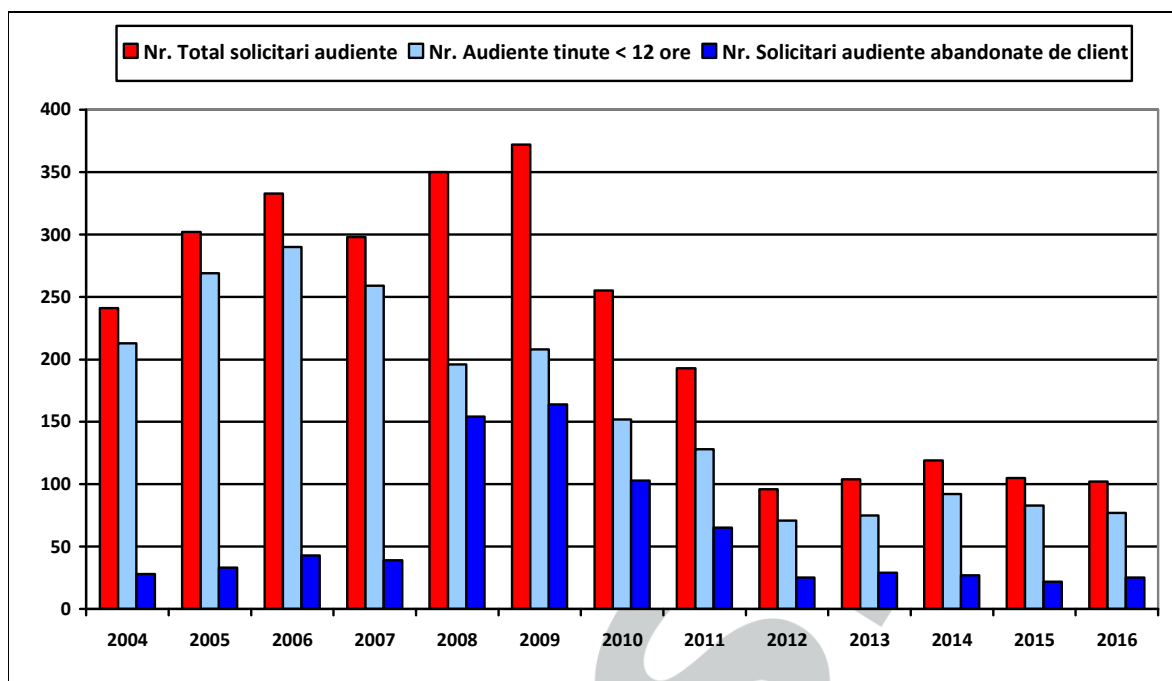
$$\text{- cazuri de solicitari de audiente rezolvate in } \leq 12\text{h : NS C6} = \frac{77}{102 - 25} \times 100 = 100\%$$

(Standard Obiectiv: 97%)

AMRSP a decis Certificarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C6 – Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente prin **Decizia Consiliului Executiv nr. 48/01.11.2016**.

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
2016	102	77	25



B. Evaluarea informatiilor aferente Nivelului de Serviciu C6 continute in Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pe anul 2015

Avand in vedere prevederile Clauzei 16.3 din Actul Additional nr. 10 la Contractul de Concesiune (aprobat prin HCGMB nr. 245/26.09.2013): "incepand cu anul 2013, perioada avuta in vedere pentru raportare va fi anul calendaristic, care va inlocui Anul Contractual. Astfel, Concesionarul va depune rapoarte scrise catre Autoritatea de Reglementare Tehnica si Concedent, in maximum 30 de zile dupa aprobarea de catre adunarea generala a actionarilor Concesionarului a situatiilor financiare anuale aferente exercitiului incheiat si a planului de afaceri si a bugetului de venituri si cheltuieli pentru exercitiul financiar in curs", AMRSP a 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 2015** (nr.16117779/23.06.2016 inregistrat la AMRSP cu nr. 1515/23.06.2016).

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
97	20	30 min.	77	
		≤2 ore	77	
		>2 ore	0	
		≤12 ore	77	100

Verificari AMRSP

Din verificarea documentelor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul *Raportului anual pentru anul 2015* 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	97
Numarul de solicitari de audiente ale clientilor realizate	77
Numarul de solicitari de audiente la care clientii nu s-au prezentat	20

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 01.01.2015-31.12.2015 un numar de **20 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:

$$\text{- cazuri de solicitari de audiente rezolvate in } \leq 12\text{h : NSC6} = \frac{77}{97-20} \times 100 = 100\%$$

(Standard Obiectiv : 97%)

Valorile obtinute arata faptul ca pentru o alta perioada de 12 luni (01.01.2015 ÷ 31.12.2015), diferita de cea de la Evaluarea Continuarii Conformitatii (28.09.2015-27.09.2016), 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.

NIVELUL DE SERVICIU C7 - Timp pentru tratarea solicitarilor privind verificarea acuratetii contorizarii

I. PREVEDERI CONTRACTUALE

Definitie	Timpul pentru tratarea solicitarilor privind verificarea acuratetii contorizarii.
Formula de calcul	raportul dintre numarul de solicitari de verificare a contoarelor rezolvate si raportate in mai putin de 3 luni si numarul total de solicitari inregistrate la Concesionar privind verificarea contoarelor. $NS = \frac{\text{Numarul total de solicitari solutionate in } \leq 3 \text{ luni}}{\text{Nr. total de solicitari de verificare metrologica - EA}} \times 100$ Valoarea rezultata se compara cu Standardul Obiectiv. Daca este mai mare sau egala, se acorda conformitatea, daca este mai mica se respinge iar procedura se repeta dupa o perioada de 3 luni de remediere.
Termen limita de conformitate	sfarsitul anului 3 de concesiune - 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 pe o perioada de 2 luni incepand cu 27.07.2003 si pana la data de 26.09.2003. Conform Contractului de Concesiune (art.1.2 Anexa III – Caietul de Sarcini) datele pe baza carora se va face evaluarea conformitatii vor fi cele obtinute in timpul unei perioade de evaluare continue, avand durata de 2 luni (Perioada de Evaluare Initiala). O astfel de perioada se incheie cu 50 de zile inainte de Termenul Limita de Conformitate, sau de Data Anterioara de Conformitate. Pe baza datelor inregistrate, Concesionarul va trebui sa prezinte Autoritatii de Reglementare Tehnica cu cel putin 40 de zile inainte de TLC raportul de Evaluare Initiala. Autoritatea are la dispozitie 20 de zile pentru a emite o scrisoare de Certificare a Conformitatii sau de respingere a acesteia. - <u>Continuarea Conformitatii</u> Conformitatii se face, pe toata durata concesiunii, la intervale de 12 luni numai daca s-a realizat conformitatea initiala. Datele folosite pentru evaluarea continuarii conformitatii vor fi cele obtinute in perioada de 12 luni ce incepe in ziua urmatoare a ultimei zile a perioadei de evaluare. Predarea raportului de catre Concesionar si emiterea scrisorii de catre Autoritate se fac respectand aceleasi termenele limita de la Evaluarea Initiala. In conformitate cu clauza 18, din Actul Adicional nr.10 la Contractul de Concesiune, aprobat prin HCGMB 245/2013, „Partile convin ca atat Concesionarul cat si Autoritatea de Reglementare Tehnica sa aiba la dispozitie perioade identice, de cate 20 de zile, pentru realizarea rapoartelor si concluziilor solicitate, astfel: 18.1. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.2 Evaluarea Initiala a Conformitatii, „Concesionarul va prezenta Autoritatii de Reglementare Tehnica un „Raport Initial de Conformitate” cu cel putin 30 de zile inainte de Termenul Limita de Conformitate sau de Data Anterioara de Conformitate, adica in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare initiala.” 18.2. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.3 Evaluarea Continuarii Conformitatii, „La sfarsitul fiecarei perioade de evaluare, Concesionarul va prezenta un „Raport de Continuare a Conformitatii” Autoritatii de Reglementare Tehnica, in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare, iar Autoritatea de Reglementare Tehnica va stabili conformitatea sau ne-conformitatea in termen de 20 de zile de la prezentarea raportului.”
Masurare	Concesionarul inregistreaza solicitarile de verificare a contoarelor sub forma unor registre care cuprind bazele de date.
Monitorizare	- Concesionarul inregistreaza solicitarile primite, creind astfel o baza de date din care se pot identifica printre altele: data solicitarii verificarii contorului, datele de identificare a contoarelor, data la care s-a facut verificarea, rezultatul verificarii precum si responsabilul care a realizat verificarea. Clientului i se poate oferi rabat daca in urma verificarilor contorului se constata ca acesta suprainregistreaza. Inregistrările din baza de date se tin de Concesionar in conformitate cu formatul aprobat de ARBAC prin Decizia nr.27/2003. Rapoartele Concesionarului, pe baza carora se face evaluarea, contin si tabele rezumative a caror structura a fost aprobata prin Decizia ARBAC nr.28/2004. - Autoritatea de Reglementare Tehnica analizeaza rapoartele 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 micșorarea facturii clientilor ca urmare a depistarii suprainregistrarii contoarelor. Verifica de asemenea informatiile din tabele rezumative, efecund apoi evaluarea NS C7.
Excluderi Admisibile	Contractul de Concesiune nu prevede nici un fel de incident sau eveniment care ar putea fi incadrat drept Excludere Admisibila.
Nivel Standard Obiectiv (NSO)	minim 95 % din solicitarile de verificare metrologica a contoarelor bransamentelor clientilor trebuiesc rezolvate si raportate in maxim 3 luni de la inregistrarea solicitarii. Aceasta valoare trebuie atinsa de Concesionar la sfarsitul fiecarei perioade de Evaluare.

II. MONITORIZAREA SI EVALUAREA NIVELULUI DE SERVICIU C7

(1) Nivel Standard de Baza:

Nivel Standard de Baza (NSB) aprobat	- aprobat prin Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 23/20.11.2002; - 50% din reclamatii privind acuratetea contorizarii rezolvate in mai putin de 3 luni ; - 50% din reclamatii privind acuratetea conotrizarii rezolvate in mai mult de 3 luni;
---	---

(2) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu C7 (2003 – 2016)

An	Conformitatea NS C7
2003	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 38 / 28.10.2003 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C7 – Timp pentru tratarea solicitarilor privind acuratetea contorizarii Conformitatea certificata de ARBAC: 100% .
2004	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 44/ 27.10.2004 privind Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C7 – Timp pentru tratarea solicitarilor privind verificarea acuratetii contorizarii Conformitatea certificata de ARBAC: 99,06% .
2005	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 46 / 21.10.2005 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C7 – Timp pentru tratarea solicitarilor privind acuratetea contorizarii Conformitatea certificata de ARBAC: 100% .
2006	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 34/26.10.2006 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C7 – Timp pentru tratarea solicitarilor privind acuratetea contorizarii Conformitatea certificata de ARBAC: 100% .
2007	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 31/26.10.2007 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C7 – Timp pentru tratarea solicitarilor privind acuratetea contorizarii Conformitatea certificata de ARBAC: 100 % .
2008	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 24 / 23.10.2008 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C7 – Timp pentru tratarea solicitarilor privind acuratetea contorizarii Conformitatea certificata de ARBAC: 100 % .
2009	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 18 / 23.10.2009 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C7 – Timp pentru tratarea solicitarilor privind acuratetea contorizarii Conformitatea certificata de ARBAC: 100 % .
2010	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 25 / 26.10.2010 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C7 – Timp pentru tratarea solicitarilor privind acuratetea contorizarii Conformitatea certificata de AMRSP: 100 % .
2011	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 27 / 26.10.2011 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C7 – Timp pentru tratarea solicitarilor privind acuratetea contorizarii Conformitatea certificata de AMRSP: 100 % .
2012	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 34 / 26.10.2012 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C7 – Timp pentru tratarea solicitarilor privind acuratetea contorizarii Conformitatea certificata de AMRSP: 100 % .

2013	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 35 / 25.10.2013 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C7 – Timp pentru tratarea solicitarilor privind acuratetea contorizarii Conformitatea certificata de AMRSP: 100 % .
2014	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 35 / 09.11.2014 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C7 – Timp pentru tratarea solicitarilor privind acuratetea contorizarii Conformitatea certificata de AMRSP: 100 % .
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 % .
2016	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 49 / 01.11.2016 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 (31.05.2016 - 31.05.2017)

Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu C7 in perioada 31.05.2016 – 31.05.2017 de catre AMRSP a constatat in:

- verificarea si evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii (nr.16205297/12.10.2016) pentru perioada **28.09.2015-27.09.2016**, in vederea Certificarii Continuarii Conformitatii

- verificarea si evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual (nr.16117779/23.06.2016) pentru perioada **01.01.2015 ÷ 31.12.2015**

Pentru cele doua perioade (**28.09.2015-27.09.2016** si **01.01.2015 ÷ 31.12.2015**), 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 inregistrarii bazei de date pentru indicatorul C7 - Timpul pentru tratarea reclamatilor privind acuratetea contorizarii*
- *Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 28 / 25.03.2004 - Privind aprobarea formatului tabelului rezumativ pentru Nivelul de Serviciu C7 – Timp pentru tratarea solicitarilor privind acuratetea contorizarii*

Informatiile continute in baza de date si in tabelul rezumativ, precum si informatiile rezultate in urma vizitelor la Directia Dispecerat si Monitorizare si Laboratorul de Metrologie din cadrul S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. au permis o evaluare obiectiva a NS C7.

A. Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C7 pentru perioada 28.09.2015 ÷ 27.09.2016

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.16205297/12.10.2016) sunt urmatoarele:

Numarul total de solicitari de verificare metrologica	239
Numarul total de solicitari solutionate in ≤ 3 luni	235
Numarul de solicitari solutionate in > 3 luni	0
Numarul total de solicitari propuse drept EA	4
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. 16205297/12.10.2016, impreuna cu baza de date in format electronic. Au fost luate in considerare si informatiile transmise de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. cu ocazia Raportului Anual, precum si cele obtinute in urma verificarilor AMRSP la Directia Dispecerat si Monitorizare din martie si octombrie 2016.

Scopul verificarii a fost identificarea duratei de la solicitare/achitarea taxei de verificare pana la verificarea efectiva si incadrarea in specificatiile Caietului de Sarcini, Anexa 3 din Contractul de Concesiune.

Verificarea formatului registrului cu inregistrarile bazelor de date, precum si formatul tabelului rezumativ, a aratat ca acestea sunt conforme cu cele stabilite prin Deciziile Consiliului Executiv al ARBAC nr.27/2003 si nr.28/2004.

Informatiile prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in baza de date (privind data solicitarii, data efectuării verificării metrologice, rezultatul verificării) au fost suficiente pentru evaluarea Nivelului de Serviciu C7.

In urma verificarilor s-au constatat urmatoarele:

- in perioada de evaluare s-au inregistrat un numar de **239** solicitari de verificare metrologica, contoarele aflandu-se in intervalul de verificare metrologica legala, dupa cum este prevazut de legislatia in vigoare
- din totalul celor **239** solicitari SC Apa Nova Bucuresti SA a verificat in 3 luni de la achitarea taxei de verificare un numar de **235** contoare
- din totalul de **235** solicitari, pentru un numar de **132** contoare rezultatul a fost „admis” intrucat valorile obtinute s-au incadrat in erorile standard
- din totalul de **235** solicitari, pentru un numar de **103** 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 **103** verificari ce au avut rezultatul „respins”, pentru un numar de **70** s-a constatat „suprainregistrarea”, iar pentru un numar de **58** 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 **239** solicitari pentru **88** s-a acordat "rabat"
- din totalul de **239** solicitari pentru **3** contoare clientul a renuntat la verificare iar pentru **1** a fost imposibil de verificat. Toate cele **4** cazuri mentionate mai sus au fost incluse in categoria Excluderilor Admisibile

Verificarile AMRSP au condus la urmatoarele date sintetizate :

Numarul total de solicitari de verificare metrologica	239
Numarul total de solicitari solutionate in ≤ 3 luni	235
Numarul de solicitari solutionate in > 3 luni	0
Numarul total de solicitari propuse drept Excluderi Admisibile	4
Numarul de cazuri in care s-a constatat suprainregistrarea	70
Nivel de Serviciu realizat	100%
Nivel Standard Obiectiv prevazut de Contractul de Concesiune	95%

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-EA8	renuntare la verificarea metrologica	3
C7-EA9	imposibilitatea verificarii metrologice	1

Pentru aceste solicitari reprezentantul AMRSP a solicitat informatii suplimentare. A rezultat astfel ca toti cei 3 solicitanti au renuntat la verificarea metrologica dupa achitarea taxei, iar 1 contor nu a putut fi verificat datorita interventiei neautorizate asupra acestuia.

Dupa clarificarile cu reprezentantii SC Apa Nova Bucuresti SA, AMRSP propune spre aprobare toate cele 4 Excluderi Admisibile.

Evaluare AMRSP

In urma evaluarii informatiilor primite de la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. si a informatiilor obtinute in urma verificarilor periodice realizate de reprezentantul AMRSP, tinand seama de prevederile Deciziei Consiliului Executiv al ARBAC nr. 23/2002 si a Deciziei Consiliului Executiv AMRSP nr. 31/2015, rezultatul evaluarii Nivelului de Serviciu C7 este urmatorul:

$$NS = \frac{\text{Numarul total de solicitari solutionate in } \leq 3 \text{ luni}}{\text{Nr. total de solicitari de verificare metrologica - EA}} \times 100 = \frac{235}{239 - 4} \times 100 = 100\%$$

Valoarea rezultata este peste valoarea Standardului Obiectiv stabilita prin Contractul de Concesiune, si anume **95%**.

Continuarea Conformitatii Nivelului de Serviciu C7 a fost certificata de AMRSP prin **Decizia Consiliului Executiv nr. 49 / 01.11.2016**.

B. Evaluarea informatiilor aferente Nivelului de Serviciu C7 - continute in Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pe anul 2015

Avand in vedere prevederile Clauzei 16.3 din Actul Additional nr. 10 la Contractul de Concesiune (aprobat prin HCGMB nr. 245/26.09.2013): *"incepand cu anul 2013, perioada avuta in vedere pentru raportare va fi anul calendaristic, care va inlocui Anul Contractual. Astfel, Concesionarul va depune rapoarte scrise catre Autoritatea de Reglementare Tehnica si Concedent, in maximum 30 de zile dupa aprobarea de catre adunarea generala a actionarilor Concesionarului a situatiilor financiare anuale aferente exercitiului incheiat si a planului de afaceri si a bugetului de venituri si cheltuieli pentru exercitiul financiar in curs"*, AMRSP a 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 2015** (nr.16117779/23.06.2016).

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. 16117779/23.06.2016) sunt urmatoarele:

Numarul total de solicitari de verificare metrologica	299
Numarul total de solicitari solutionate in ≤ 3 luni	297
Numarul de solicitari solutionate in > 3 luni	0
Numarul total de solicitari propuse drept EA	2
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 **299** 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 **299** solicitari, pentru un numar de **179** contoare rezultatul a fost „admis” intrucat valorile obtinute s-au incadrat in erorile standard. Pentru **119** din cazuri rezultatul a fost „respins” intrucat cel putin o valoare dintre cele 3 masurate s-a regasit in afara marjei de erori standard.
- Pentru **1** caz nu s-a putut efectua verificarea metrologica datorita starii de degradare a contorului, iar pentru **1** caz clientul a renuntat la verificare.
- dintre toate contoarele respinse pentru un numar de **87** 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 inregistrarii in baza de date trebuie sa se includa “rezultatul verificarii, incluzand detalii ale oricarui rabat datorat suprainregistrarii”*).

Excluderi Admisibile

S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a solicitat AMRSP aprobarea unui numar total de **2** Excluderi Admisibile, structurate astfel: **1** de tipul C7 EA8 – *“renuntare la verificarea metrologica”* si **1** caz 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 **2** 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:

$$NS\ C7 = \frac{\text{Numar total de solicitari solutionate in } \leq 3 \text{ luni}}{\text{Numar total de solicitari de verificare metrologica} - EA} \times 100\% = \frac{297}{299 - 2} \times 100\% = 100\%$$

si arata faptul ca si pentru alta perioada de 12 luni respectiv 01.01.2015 ÷ 31.12.2015 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%).



Laboratorul S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. de verificare metrologica a contoarelor

Nivelul de Serviciu D1 - Presiunea minima la bransament

I. PREVEDERI CONTRACTUALE

Definitie	Presiunea la bransamentul de apa industrială conform clauzelor prevazute in "Contractul de furnizare apa industrială" incheiat cu fiecare agent economic.
Formula de calcul	Raportul dintre numarul de bransamente rezolvate in anul de raportare si numarul total de bransamente la sfarsitul anului de raportare. $NSD1 = \frac{\text{numarul de bransamente rezolvate in anul de raportare}}{\text{numarul total de bransamente la sfarsitul anului de raportare}} \times 100$
Termen limita de conformitate	Primul Termen Limita de Conformitate este anul 5 de concesiune (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 Additional nr.10 la Contractul de Concesiune, aprobat prin HCGMB 245/2013, „Partile convin ca atat Concesionarul cat si Autoritatea de Reglementare Tehnica sa aiba la dispozitie perioade identice, de cate 20 de zile, pentru realizarea rapoartelor si concluziilor solicitate, astfel: 18.1. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.2 Evaluarea Initiala a Conformitatii, „Concesionarul va prezenta Autoritatii de Reglementare Tehnica un „Raport Initial de Conformitate” cu cel putin 30 de zile inainte de Termenul Limita de Conformitate sau de Data Anterioara de Conformitate, adica in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare initiala.” 18.2. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.3 Evaluarea Continuarii Conformitatii, „La sfarsitul fiecarei perioade de evaluare, Concesionarul va prezenta un „Raport de Continuare a Conformitatii” Autoritatii de Reglementare Tehnica, in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare, iar Autoritatea de Reglementare Tehnica va stabili conformitatea sau ne-conformitatea in termen de 20 de zile de la prezentarea raportului.”
Masurare	Concesionarul inregistreaza si intocmeste rapoarte privind reclamatii 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 efectuării acesteia, - printr-o referinta de inlocuire a in arterele de distributie adiacente. Inregistrările 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 Reglementare Tehnica - Autoritatea de Reglementare Tehnica analizeaza rapoartele Concesionarului si verifica inregistrările din baza de date. Verificarile urmaresc identificarea zonei industriale afectate, cauza, actiunea intreprinsa pentru a rezolva problema si timpul de rezolvare. Informatiile sunt stocate, cumulate si transmise anual Autoritatii de Reglementare Tehnica, dar pe masura ce sunt inregistrate sunt verificate periodic prin sondaj de catre acesta.
Excluderi Admisibile	Cazurile de presiune mai mici decat cele convenite cu Clientul in contractul de alimentare nu vor constitui nerealizari in raport cu Nivelul de Serviciu daca se datoreaza urmatoarelor imprejurari: - Cereri anormale. Aceasta nu include varfuri zilnice sau saptamanale si ar trebui sa fie evenimente care nu apar mai des decat de 5 ori in timpul unui an; - Intretinere planificata; - Incidente de presiune mica de scurta durata, adica mai putin de 1 ora pe zi si care nu apar cu regularitate; - Incidente exceptionale la echipamentele Concesionarului: explozii ale arterelor, defectiuni ale echipamentelor; - Incidente exceptionale din cauza unei terte parti: pentru actiuni de stingere a incendiilor, alta actiune a unei terte parti.
Nivel Standard Obiectiv (NSO)	100% din solicitarile clientilor rezolvate conform Contractului de furnizare apa.

II. MONITORIZAREA SI EVALUAREA NIVELULUI DE SERVICIU D1

(1) Nivel Standard de Baza:

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

(2) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu D1 (2005-2016)

An	Conformitatea NS D1
2005	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 47 / 21.10.2005 - privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu D1 – Presiunea la bransament pentru apa industrială. Conformitatea realizata: 100%
2006	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 35 / 26.10.2006 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu D1 – Presiunea la bransament pentru apa industrială. Conformitatea realizata: 100 %
2007	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 32 / 26.10.2007 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu D1 – Presiunea la bransament pentru apa industrială. Conformitatea realizata: 100 %
2008	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 15 / 23.10.2008 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu D1 – Presiunea la bransament pentru apa industrială. Conformitatea realizata: 100 %
2009	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 19 / 23.10.2009 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu D1 – Presiunea la bransament pentru apa industrială. Conformitatea realizata: 100 %
2010	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 26 / 26.10.2010 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu D1 – Presiunea la bransament pentru apa industrială.

	Conformitatea realizata: 100 %
2011	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 28 / 26.10.2011 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu D1 – Presiunea la bransament pentru apa industrială. Conformitatea realizata: 100 %
2012	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 35 / 26.10.2012 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu D1 – Presiunea la bransament pentru apa industrială. Conformitatea realizata: 100 %
2013	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 36 / 25.10.2013 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu D1 – Presiunea la bransament pentru apa industrială. Conformitatea realizata: 100 %
2014	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 36 / 06.11.2014 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu D1 – Presiunea la bransament pentru apa industrială. Conformitatea realizata: 100 %
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 industrială. Conformitatea realizata: 100 %
2016	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 50 / 01.11.2016 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu D1 – Presiunea la bransament pentru apa industrială. Conformitatea realizata: 100 %

(3) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu D1 (31.05.2016 - 31.05.2017)

Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu D1 in perioada 31.05.2016 – 31.05.2017 de catre AMRSP a constatat in:

- verificarea si evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii (nr. 16205297/12.10.2016) pentru perioada **28.09.2015-27.09.2016**, in vederea Certificarii Continuarii Conformitatii
- verificarea si evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual (nr.16117779/23.06.2016) pentru perioada **01.01.2015 ÷ 31.12.2015**

Pentru cele doua perioade (**28.09.2015-27.09.2016** si **01.01.2015 ÷ 31.12.2015**), 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 inregistrarii tabelului rezumativ*

Informatiile continute in baza de date si in tabelul rezumativ au fost suficiente si relevante, ceea ce a permis o evaluare obiectiva a Nivelului de Serviciu D1.

Din informatiile primite de la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. si dupa verificarile efectuate de AMRSP s-a constatat ca nu au aparut zone noi in care sa persiste probleme de presiune necorespunzatoare a apei industriale.

A. Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu D1 pentru perioada 28.09.2015 – 27.09.2016

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. 16205297/ 12.10.2016) sunt urmatoarele:

Nr. crt.	Elemente ale Nivelului de Serviciu	NS realizat
1	Nr. total bransamente la inceputul anului de raportare	59
2	Nr. total de bransamente la sfarsitul anului de raportare	61
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 AMRSP

- in perioadele martie si aprilie 2016, au fost efectuate verificari sistematice ale registrelor Concesionarului.

In perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii (**28.09.2015 – 27.09.2016**) 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. 50 / 01.11.2016**.

B. Evaluarea informatiilor aferente Nivelului de Serviciu D1 - continute in Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pe anul 2015

Avand in vedere prevederile Clauzei 16.3 din Actul Additional nr. 10 la Contractul de Concesiune (aprobat prin HCGMB nr. 245/26.09.2013): "incepand cu anul 2013, perioada avuta in vedere pentru raportare va fi anul calendaristic, care va inlocui Anul Contractual. Astfel, Concesionarul va depune rapoarte scrise catre Autoritatea de Reglementare Tehnica si Concedent, in maximum 30 de zile dupa aprobarea de catre adunarea generala a actionarilor Concesionarului a situatiilor financiare anuale aferente exercitiului incheiat si a planului de afaceri si a bugetului de venituri si cheltuieli pentru exercitiul financiar in curs", AMRSP a 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 2015** (nr.16117779/23.06.2016).

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	54
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

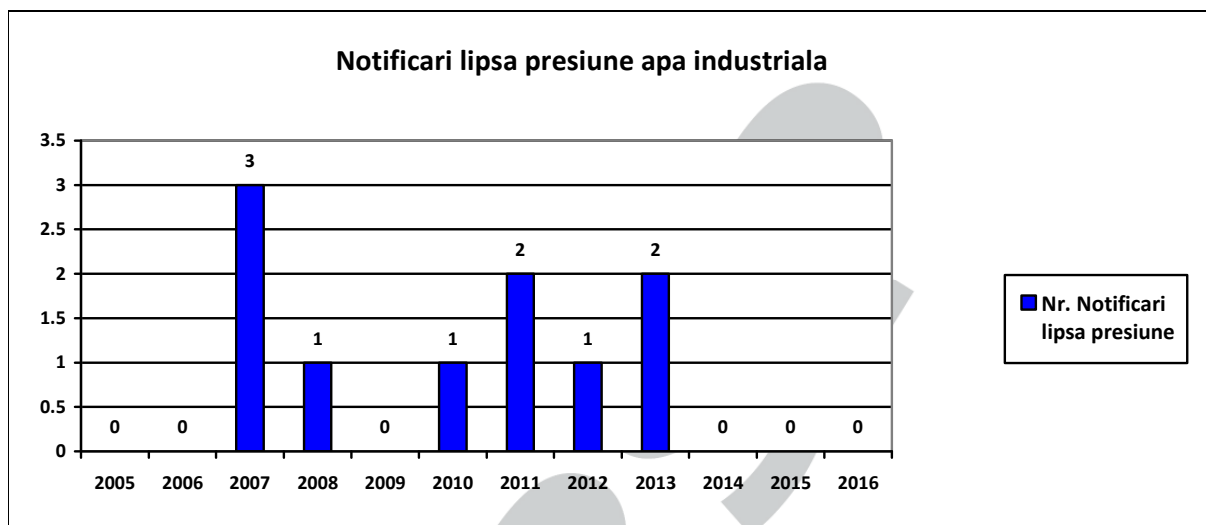
Pentru anul 2015, valoarea conformitatii NS D1 raportata de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., in cadrul Raportului Anual a fost de **100%**.

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 – 2016

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
2016	0



Nivelul de Serviciu D2 - Continuitatea alimentarii

I. PREVEDERI CONTRACTUALE

Definitie	Alimentare cu apa industrială conform Convenției din Contractul de furnizare apă.
Formula de calcul	Raportul procentual dintre numărul de cazuri notificate rezolvate și total cazuri notificate. $NSD2 = \frac{\text{numărul de cazuri notificate rezolvate}}{\text{numărul total de cazuri notificate}} \times 100$
Termen limita de conformitate	Primul Termen Limita de Conformitate este anul 5 de concesiune (16.11.2005). După aceasta dată, pe toată durata concesiunii, dacă este realizată sau nu conformitatea, TLC se stabilește la 20 de zile numai după emiterea scrisorii de certificare
Perioada de Evaluare	- <u>Evaluarea Initala</u> trebuie efectuată pe o perioadă de 2 luni începând cu 28.07.2005 și până la data de 27.09.2005. Conform Contractului de Concesiune (art.1.2 Anexa III – Caietul de Sarcini) datele pe baza cărora se va face evaluarea conformității vor fi cele obținute în timpul unei perioade de evaluare continue, având durata de 2 luni (Perioada de Evaluare Initala). O astfel de perioadă se încheie cu 50 de zile înainte de Termenul Limita de Conformitate, sau de Data Anterioară de Conformitate. Pe baza datelor înregistrate, Concesionarul va trebui să prezinte Autorității de Reglementare Tehnică cu cel puțin 40 de zile înainte de TLC raportul de Evaluare Initala. Autoritatea are la dispoziție 20 de zile pentru a emite o scrisoare de Certificare a Conformității sau de respingere a acesteia. - <u>Continuarea Conformității</u> se face, pe toată durata concesiunii, la intervale de 12 luni numai dacă s-a realizat conformitatea inițială. Datele folosite pentru evaluarea continuării conformității vor fi cele obținute în perioada de 12 luni ce începe în ziua următoare a ultimei zile a perioadei de evaluare. Predarea raportului de către Concesionar și emiterea scrisorii de către Autoritate se fac respectând aceleași termene limita de la Evaluarea Initala In conformitate cu clauza 18, din Actul Adicional nr.10 la Contractul de Concesiune, aprobat prin HCGMB 245/2013, „Partile convin ca atat Concesionarul cat si Autoritatea de Reglementare Tehnica sa aiba la dispozitie perioade identice, de cate 20 de zile, pentru realizarea rapoartelor si concluziilor solicitate, astfel: 18.1. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.2 Evaluarea Initala a Conformitatii, „Concesionarul va prezenta Autoritatii de Reglementare Tehnica un „Raport Inital de Conformitate” cu cel puțin 30 de zile înainte de Termenul Limita de Conformitate sau de Data Anterioară de Conformitate, adica in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare initala.” 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 înregistrează atât reclamațiile scrise sau telefonice primite de la clienți cât și toate incidentele care durează mai mult decât perioada convenită în contractul de furnizare. Înregistrările din baza de date se țin de concesionar în conformitate cu formatul aprobat de ARBAC prin Decizia nr.28/2003. Rapoartele S.C. Apa Nova București S.A. contin tabele rezumative prezentate în formatul aprobat prin Decizia ARBAC nr.30/2004.
Monitorizare	- Concesionarul înregistrează reclamațiile scrise sau telefonice primite de la clienți cât și toate incidentele care durează mai mult decât perioada convenită în contractul de furnizare, într-un registru. Registru ar trebui să includă o bază de date detaliată și un tabel rezumativ. Registru bazei de date va trebui să cuprindă: - data problemei, - detalii ale persoanei/organizației care raportează problema, - localizarea problemei, durata problemei, - detalii ale problemei (incluzând categorisirea ca întreruperi neplanificate/neavertizate, întreruperi planificate atenționate sau întreruperi cauzate de o terță parte),

	- notificare daca este cazul, - numele persoanei care inregistreaza. - Autoritatea de Reglementare Tehnica analizeaza rapoartele Concesionarului si verifica inregistrările din baza de date. Verificarile urmaresc identificarea zonei industriale afectate, cauza, actiunea intreprinsa pentru a rezolva problema si timpul de rezolvare. Informatiile sunt stocate, cumulate si transmise anual Autoritatii de Reglementare Tehnica, dar pe masura ce sunt inregistrate sunt verificate periodic prin sondaj de catre acesta.
Excluderi Admisibile	Nu sunt prevazute Excluderi Admisibile in Contractul de Concesiune. Pentru acest Nivel de Serviciu, Concesionarul nu a identificat pana in prezent Excluderi Admisibile suplimentare.
Nivel Standard Obiectiv (NSO)	100% de cazuri notificate rezolvate conform "Contractului de furnizare" a apei industriale.

II. MONITORIZAREA SI EVALUAREA NIVELULUI DE SERVICIU D2

(1) Nivel Standard de Baza:

Nivel Standard de Baza (NSB)	Aprobat prin Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 24/20.11.2002: 90% , reprezentand raportul dintre numarul de intreruperi in alimentarea cu apa industrială la care s-a respectat conventia inscrisa in contractele cu clientii industriali (intreruperile de alimentare care dureaza sub timpul limita convenit in contracte, care sa nu afecteze instalatiile clientilor datorita lipsei de apa, intreruperile programate trebuind sa fie anuntate in scris in prealabil) si numarul total de intreruperi in alimentarea cu apa industrială.
-------------------------------------	---

(2) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu D2 (2005-2016)

An	Conformitatea NS D2
2005	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 48 / 21.10.2005 - privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu D2 – Continuitatea alimentarii cu apa industrială. Conformitatea realizata: 100 %
2006	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 36 / 26.10.2006 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu D2 – Continuitatea alimentarii cu apa industrială. Conformitatea realizata: 100 %
2007	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 33 / 26.10.2007 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu D2 – Continuitatea alimentarii cu apa industrială. Conformitatea realizata: 100 %
2008	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 16 / 23.10.2008 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu D2 – Continuitatea alimentarii cu apa industrială. Conformitatea realizata: 100 %
2009	Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 20 / 23.10.2009 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu D2 – Continuitatea alimentarii cu apa industrială. Conformitatea realizata: 100 %
2010	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 27 / 26.10.2010 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu D2 – Continuitatea alimentarii cu apa industrială. Conformitatea realizata: 100 %
2011	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 29 / 26.10.2011 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu D2 – Continuitatea alimentarii cu apa industrială. Conformitatea realizata: 100 %
2012	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 36 / 26.10.2012 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu D2 – Continuitatea alimentarii cu apa industrială. Conformitatea realizata: 100 %
2013	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 37 / 25.10.2013 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu D2 – Continuitatea alimentarii cu apa industrială.

	Conformitatea realizata: 100 %
2014	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 37 / 06.11.2014 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu D2 – Continuitatea alimentarii cu apa 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 %
2016	Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 51 / 01.11.2016 - 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 (31.05.2016 - 31.05.2017)

Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu D2 in perioada 31.05.2016 – 31.05.2017 de catre AMRSP a constatat in:

- verificarea si evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii (nr. 16205297/12.10.2016) pentru perioada **28.09.2015-27.09.2016**, in vederea Certificarii Continuarii Conformitatii
- verificarea si evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual (nr.16117779/23.06.2016) pentru perioada **01.01.2015 ÷ 31.12.2015**

Pentru cele doua perioade (**28.09.2015-27.09.2016** si **01.01.2015 ÷ 31.12.2015**), 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 inregistrarii 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 28.09.2015 – 27.09.2016

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. 16205297/ 12.10.2016 sunt urmatoarele:

Nr. crt.	Elementul Nivelului de Serviciu	NS realizat	
1	Total cazuri notificate	Numeric	18
2	Total cazuri notificate rezolvate	Numeric	18
		%	100
3	Total cazuri notificate nerezolvate	Numeric	0
		%	0
4	NSO	%	100
5	Neconformitate cu NSO	%	-

Pentru Evaluarea Continuarii Conformitatii (**28.09.2015 – 27.09.2016**) au fost luate in considerare intreruperile in alimentarea cu apa industriala generate de interventiile S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. si cazurile lipsa de notificare de clienti.

Verificari AMRSP

- in perioadele martie si aprilie 2016, au fost efectuate verificari sistematice ale registrelor Concesionarului.

In urma analizei bazei de date prezentate au fost inregistrate urmatoarele:

- 18 cazuri de intrerupere a alimentarii cu apa industriala generate de interventiile S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru rezolvarea unor probleme punctuale in sistem

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 industrială
- 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. 51 / 01.11.2016.**

B. Evaluarea informatiilor aferente Nivelului de Serviciu D2 - continute in Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pe anul 2015

Avand in vedere prevederile Clauzei 16.3 din Actul Additional nr. 10 la Contractul de Concesiune (aprobat prin HCGMB nr. 245/26.09.2013):*"incepand cu anul 2013, perioada avuta in vedere pentru raportare va fi anul calendaristic, care va inlocui Anul Contractual. Astfel, Concesionarul va depune rapoarte scrise catre Autoritatea de Reglementare Tehnica si Concedent, in maximum 30 de zile dupa aprobarea de catre adunarea generala a actionarilor Concesionarului a situatiilor financiare anuale aferente exercitiului incheiat si a planului de afaceri si a bugetului de venituri si cheltuieli pentru exercitiul financiar in curs"*, AMRSP a 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 2015 (nr.16117779/23.06.2016).**

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

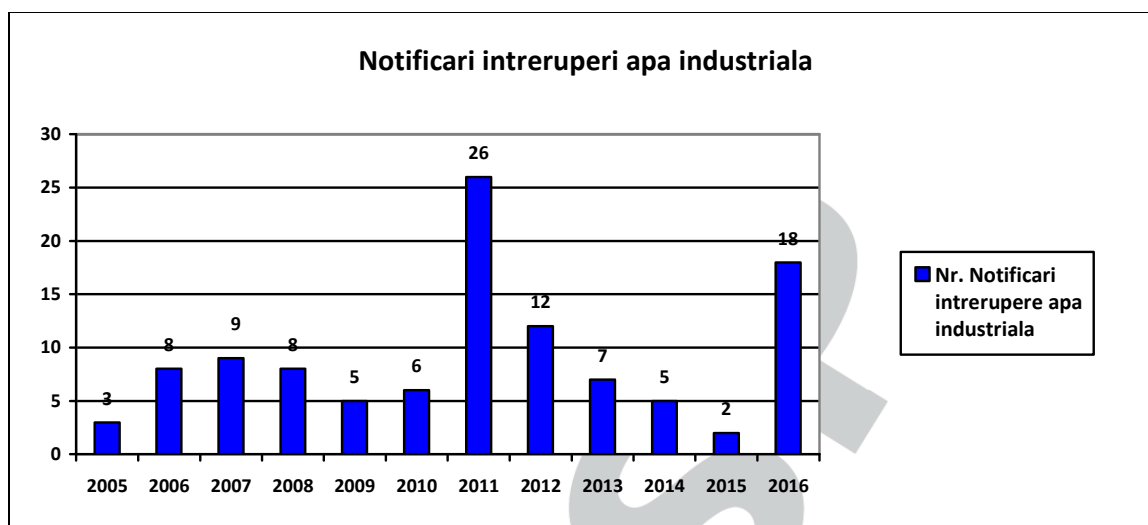
Nr. crt.	Elementul Nivelului de Serviciu	NS realizat	
1	Total cazuri notificate	Numeric	7
2	Total cazuri notificate rezolvate	Numeric	7
		%	100
3	Total cazuri notificate nerezolvate	Numeric	0
		%	0

Pentru anul 2015, valoarea conformitatii NS D2 raportata de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., in cadrul Raportului Anual a fost de 100%.

Evolutia Nivelului de Serviciu D2 – Continuitatea alimentarii

Evolutia cazurilor notificate de intrerupere a alimentarii cu apa industrială in perioada 2005 – 2016

An raportare	Cazuri notificate de intrerupere in alimentarea cu apa industrială
2005	3
2006	8
2007	9
2008	8
2009	5
2010	6
2011	26
2012	12
2013	7
2014	5
2015	2
2016	18



Statia de pompare Apa Industrială (aflata in program de modernizare si reabilitare)

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 31.05.2016 – 31.05.2017, 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. 29/29.07.2016* - 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. 36/01.11.2016* - privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A1 – Calitatea apei potabile
- *Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 37/01.11.2016* - privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A2 – Presiunea la bransament
- *Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 38/01.11.2016* - privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A3 – Continuitatea serviciului
- *Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 39/01.11.2016* - 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. 40/01.11.2016* - 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. 41/01.11.2016* - 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. 42/01.11.2016* - 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. 43/01.11.2016* - 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. 44/01.11.2016* - 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. 45/01.11.2016* - 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. 46/01.11.2016* - 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. 47/01.11.2016* - privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatilor scrise
- *Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 48/01.11.2016* - privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C6 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente
- *Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 49/01.11.2016* - 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. 50/01.11.2016* - privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu D1 – Presiunea minima la bransament pentru apa industrială
- *Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 51/01.11.2016* - privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu D2 – Continuitatea alimentarii cu apa industrială
- *Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 56/29.11.2016*- privind aprobarea Scrisorii de

- Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B1 – Calitatea Apei Epurate
Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 58/ 23.12.2016- privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B6 - Capacitate de transport Caseta
- *Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 59/23.12.2016-* 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. 2/06.01.2017* - 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. 3/06.01.2017* - privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.3 - Eliminarea apelor reziduale in cazurile notificate ca prabusiri/infundari de canal colector
- *Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 4/09.02.2017* – privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A7 – Randamentul sistemului de alimentare cu apa potabila
- *Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 11/28.04.2017* - Privind aprobarea modificarii Anexei 1 - punctele de masura pentru monitorizarea Nivelului de Serviciu B1 - Calitatea apei epurate, Anexei 2 - formatul bazei de date pentru monitorizarea si evaluarea Nivelului de Serviciu B1 - Calitatea apei epurate - calitate, Anexei 4 - formatul bazei de date pentru monitorizarea si evaluarea Nivelului de Serviciu B1 - Calitatea apei epurate - debit din cadrul Deciziei Consiliului Executiv AMRSP nr.38/27.11.2013

4.III. asigurarea expertizei tehnice in sprijinul rezolvarii disputelor dintre clienti si Concesionarul ANB, prin analiza si aprecierea impartiala a situatiilor, daca apelul clientului catre Concesionar nu a condus la rezolvare acceptabile pentru parti.

Conform art.16 (d) din Statutul aprobat prin HCGMB nr.339/2009, AMRSP „*asigura si expertiza tehnica in sprijinul rezolvarii disputelor dintre utilizatori si concesionar, prin analiza si aprecierea impartiala a situatiilor, daca apelul utilizatorului catre concesionar nu a condus la rezolvare acceptabile pentru parti*”.

In perioada **31.05.2016 – 31.05.2017** au fost inregistrat la AMRSP un numar de **107 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 **107** petitii primite la AMRSP, astfel:

31.05.2016 – 31.05.2017	
1. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	1470/15.06.2016
Detaliile petitie	PMB - DUP nr.5806/14.06.2016 Asociatia Proprietari bl.7A1, str. Nicolae Pascu nr.5, sector 3
Problema reclamata	<i>Consum facturat si avarie instalatie interioara</i>
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.1472/15.06.2016 pentru informatii privind posibilitatea de solutionare a cererii petentului. Raspunsul ANB nr. 1596/05.07.2016 contine informatii privind posibilitatea modificarii pozitiei bransamentului precum si o valoare estimativa a lucrarilor. Raspunsul AMRSP catre petent si spre stiinta PMB-DUP nr. 1637/08.07.2016 contine informatii privind rectificarea facturii de catre ANB. De asemenea raspunsul contine si posibilitatea precum si conditiile de modificare a pozitiei bransamentului, inclusiv responsabilitatea ANB in acest caz.

2.	Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	1606/06.07.2016
	Detaliile petitie	ANPC - nr. 13087/23.06.2016 dl. Constantin Nenoiu, str. Iosif Niculescu nr.15, sector 5 pdecebal20@yahoo.com
	Problema reclamata	<i>Infiltratii in subsol din canalizare - solicitare despagubiri</i>
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.1636/08.07.2016 pentru informatii si punct de vedere pentru solutionarea cererii petentului. Intalnire AMRSP-ANB in data de 12.07.2016 in vederea organizarii unei vizite pe teren Intalnire AMRSP-ANB-petent in data de 02.08.2016 pe teren pentru constatare Raspuns catre petent si spre stiinta catre ANPC nr. 1909/17.08.2016 cu concluziile celor constatate la fata locului.
3.	Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	1607/06.07.2016
	Detaliile petitie	ANPC - nr. 13087/23.06.2016 dl. Vasile Palii, str. Octav Cocarascu nr.55, sector 1 vasilepalii70@gmail.com
	Problema reclamata	<i>Intrerupere apa - restante</i>
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.1625/07.07.2016 pentru informatii privind posibilitatea de solutionare a cererii petentului. Raspunsul ANB nr. 1669/17.07.2016 contine informatii referitor la motivele inchiderii apei si demersurile petentului si ale ANB pentru reluarea serviciului. Raspunsul AMRSP catre petent si spre stiinta ANPC nr. 1700/18.07.2016 contine informatii privind reglementarea de catre ANB a situatiei financiare si acordarea de esalonari.
4.	Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	1608/06.07.2016
	Detaliile petitie	ANPC - nr. 13087/23.06.2016 dl. Adrian Munteanu, str. Abrud nr.14, sector 1 adrianm21@yahoo.com
	Problema reclamata	<i>Facturi emise prin estimare</i>
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.1624/07.07.2016 pentru informatii privind posibilitatea de solutionare a cererii petentului. Raspunsul ANB nr. 1709/19.07.2016 contine informatii privind modalitatea de facturare in perioada reclamata. Raspunsul AMRSP catre petent si spre stiinta ANPC nr.1726/21.07.2016 contine informatii privind masurile ANB in ceea ce priveste facturarea.
5.	Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	1609/06.07.2016
	Detaliile petitie	ANPC - nr. 13087/23.06.2016 dl. Constantin Stefan, str. Crisana nr.4, sector 1 stefanctin60@yahoo.com
	Problema reclamata	<i>Restante, consum mare facturat</i>
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.1623/07.07.2016 pentru informatii privind posibilitatea de solutionare a cererii petentului. Raspunsul ANB nr. 1774/07.07.2016 contine informatii privind soldul existent si masurile ANB de recuperare a sumelor. Raspunsul AMRSP catre petent si spre stiinta ANPC nr.2050/05.09.2016 contine informatii in ceea ce priveste suma facturata si actiunile ANB de recuperare.
6.	Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	1610/06.07.2016
	Detaliile petitie	ANPC - nr. 13087/23.06.2016 dl. Matica Niculae, str. Balomir nr.23, sector 5
	Problema reclamata	<i>Suma facturata fara consum - apa meteo</i>
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.1622/07.07.2016 pentru informatii privind posibilitatea de solutionare a cererii petentului. Raspunsul ANB nr. 1728/21.07.2016 contine informatii privind modalitatea de calcul a contravalorii apei pluviale de pe proprietate. Raspunsul AMRSP catre petent si spre stiinta ANPC nr.1732/21.07.2016 contine informatii privind procedura de determinare a contravalorii apei pluviale preluata de canalizare de pe proprietate petentului conform prevederilor legale.

7.	Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	1611/06.07.2016
	Detaliile petitie	ANPC - nr. 13087/23.06.2016 dna. Roman Claudia str. Sachelarie Visarion nr.7, ap.2, sector 2
	Problema reclamata	<i>Probleme interne, plati proprietari, separare</i>
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.1621/07.07.2016 pentru informatii privind posibilitatea de solutionare a cererii petentului. Raspunsul ANB nr. 1649/12.07.2016 contine informatii prin care petenta a fost instiintata de posibilitatile de separare. Raspunsul AMRSP catre petent si spre stiinta ANPC nr. 1699/18.07.2016 contine informatii privind conditiile separarii si posibilitatea incheierii contractelor individuale.
8.	Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	1612/06.07.2016
	Detaliile petitie	ANPC - nr. 13087/23.06.2016 dl. Bucur Stefan, str. Sighet nr.60, sector 2
	Problema reclamata	<i>Facturare suma dupa realizare racord canalizare</i>
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.1620/07.07.2016 pentru informatii privind posibilitatea de solutionare a cererii petentului. Raspunsul ANB nr. 1666/14.07.2016 contine informatii referitor la identificarea utilizarii serviciului de canalizare fara contract, si intrarea in legalitate. Raspunsul AMRSP catre petent si spre stiinta ANPC nr.1698/18.07.2016 contine informatii privind modalitatea de facturare perceputa ca urmare a utilizarii clandestine a canalizarii publice.
9.	Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	1647/12.07.2016
	Detaliile petitie	PMB-DATJ nr.3181-479L/2/11.07.2016 dna. Maria Buca, str. Dna Ghica nr.155, sector 2
	Problema reclamata	<i>Solicitare informatii tarife apa</i>
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Raspuns AMRSP catre petent si spre stiinta PMB-DATJ nr.1771/26.07.2016 contine date privind tarifele.
10.	Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	1694/06.07.2016
	Detaliile petitie	ANPC nr.14169/13.07.2016 dl. Alexandru Ghita, str. Virgil Plesoianu 44A, sector 1
	Problema reclamata	<i>Facturare consum comun, preluare contract furnizare</i>
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.1702/18.07.2016 pentru informatii privind posibilitatea de solutionare a cererii petentului. Raspunsul ANB nr. 2098/13.09.2016 contine informatii privind necesitatea acordului coproprietarilor. Raspuns AMRSP catre ANPC nr. 2430/25.10.2016 prin care sunt specificate posibilitatile de reglementare a situatiei contractuale.
11.	Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	1693/18.07.2016
	Detaliile petitie	ANPC nr.141969/13.07.2016 dna. Mihaela Cristina Dragomir, str. Uverturii nr.91, bl.P21, ap.85, sector 6 (pentru Dragomiresti Deal, Ilfov)
	Problema reclamata	<i>Neeliberare aviz</i>
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.1701/18.07.2016 pentru informatii privind posibilitatea de solutionare a cererii petentului. Raspunsul ANB nr. 1830/03.08.2016 contine in copie avizul pe care l-a primit petenta impreuna cu explicatiile privind realizarea lucrarilor. Raspunsul AMRSP catre petent si spre stiinta ANPC nr.1834/04.08.2016 contine informatii privind conditiile obligatorii fata de retele publice pentru construirea unui imobil.
12.	Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	1695/18.07.2016
	Detaliile petitie	ANPC, nr.14169/13.07.2016 dna. Gabriela Stefan, str. Aleea Moldovita nr.3, bl.C1, ap.12, sector 4
	Problema reclamata	<i>Inchidere apa la bloc</i>
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.1703/18.07.2016 pentru informatii privind posibilitatea de solutionare a cererii petentului. Raspunsul ANB nr. 1960/24.08.2016 contine informatii referitor la posibilitatea repunerii in functiune a serviciului de alimentare cu apa (plata datoriiilor - esalonari). Raspunsul AMRSP catre petent si spre stiinta ANPC nr.2001/31.08.2016

		contine informatii pentru reglementarea situatiei financiare a blocului si reluarea serviciului de alimentare cu apa.
13.	Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	1710/19.07.2016
	Detaliile petitie	PMB-DUP nr.7762/19.07.2016 Dna. Eugenia Purcel, str. Garoafei nr.50, sector 5
	Problema reclamata	<i>Suma facturata pentru petent fara bransament si racord</i>
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.1710/20.07.2016 pentru verificari si punct de vedere privind posibilitatea de solutionare a cererii petentului. Raspunsul ANB nr. 1831/03.08.2016 contine informatii referitor la realizarea bransamentului. Raspunsul AMRSP catre petent si spre stiinta PMB-DUP nr.1833/04.08.2016 contine informatii privind posibilitatea de realizare a bransamentului.
14.	Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	1715/20.07.2016
	Detaliile petitie	PMB-DUP - nr. 7623/18.07.2016 Dl. Catalin Arangelovici, str. Arcusului nr. 6A, sector 3
	Problema reclamata	<i>Intrerupere apa fara atentionare</i>
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.1717/20.07.2016 pentru informatii privind verificare si posibilitatea de solutionare a cererii petentului. Raspunsul ANB nr. 1900/16.08.2016 contine informatii referitoare la situatia prezentata de petent si cu masurile de remediere Raspunsul AMRSP catre petent si spre stiinta PMB-DUP nr. 1938/22.08.2016 continand informatii privind cauzele intreruperii si masurile luate de ANB pentru atentionarea executantului lucrarilor de interventie.
15.	Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	1725/21.07.2016
	Detaliile petitie	ANRSC Dna. Ioana Dumitrescu, bd. I. Mihalache nr. 35-37, bl.101, sector 1
	Problema reclamata	<i>Furnizare apa rece incalzita datorita RADET</i>
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.1737/22.07.2016 pentru informatii privind verificari si posibilitatea de solutionare a cererii petentului. Raspunsul ANB nr. 1959/24.08.2016 contine informatii referitor la identificarea solutiilor pentru reglementarea situatiei reclamate de petent. Raspunsul AMRSP catre petent si spre stiinta ANRSC nr.2311/10.10.2016 contine propunerile ANB privind solutia tehnice de evitare a incalzirii retelei de apa.
16.	Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	1738/22.07.2016
	Detaliile petitie	Dna. Aurelia Ardeleanu, Calea Serban Voda nr. 46, sector 4
	Problema reclamata	<i>Separare consum</i>
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.1754/25.07.2016 pentru informatii privind verificare si posibilitatea de solutionare a cererii petentului. Raspunsul ANB nr.1899/16.08.2016 contine informatii privind solutionarea cererii petentului privind separarea consumului. S-a comunicat raspuns verbal petentului intrucat solicitarea a fost rezolvata.
17.	Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	1748/25.07.2016
	Detaliile petitie	ANRSC nr.414739/21.07.2016 Dna. Ioana Dumitrescu, str. Iacob Felix nr. 101, bl.19, sc.B, sector 1
	Problema reclamata	<i>Facturare consumuri</i>
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.1759/25.07.2016 pentru informatii privind verificare si posibilitatea de solutionare a cererii petentului. Raspunsul ANB nr. 1961/24.08.2016 contine informatii privind reglarea situatiei financiare a petentului si solutionarea cererii. Raspunsul AMRSP catre petent si spre stiinta ANRSC nr. 2003/31.08.2016 contine informatii privind reconsiderarea facturii anterioare si reglementarea situatiei financiare.
18.	Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	1843/05.08.2016
	Detaliile petitie	PMB - DUP - nr. 7930/05.08.2016 Dna. Ioana Dumitrescu, str. Iacob Felix nr. 101, bl.19, sc.B, sect. 1
	Problema reclamata	<i>Solicita recalcularea consumului abuziv de apa rece facturat de ANB</i>

	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Adresa AMRSP catre ANB nr. nr. 1851/08.08.2016 cu informatii privind situatia reclamata Raspuns catre petent si spre stiinta PMB-DUP nr.2003/31.08.2016 contine informatii privind reconsiderarea facturii anterioare si reglementarea situatiei financiare.
19.	Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	1844/05.08.2016
	Detaliile petitie	PMB - DUP - nr. 7911/05.08.2016 Nicolae Groza, Intr. Arpasului nr. 6, sector 2
	Problema reclamata	<i>Reclama lucrari la reseaua publica de apa remediate defectuos cu risc de prabusire a caminului</i>
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare AMRSP catre ANB nr. 1850/08.08.2016 pentru verificarea si remedierea celor sesizate de petent Raspuns ANB nr. 1920/19.08.2016 cu situatia reclamata si cu masurile de remediere Raspuns petent si spre stiinta PMB-DUP nr. 1938/22.08.2016 cu masurile luate de ANB pentru remediere defectiunii.
20.	Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	1862/10.08.2016
	Detaliile petitie	PMB - DUP - nr. 8021/10.08.2016 Ioan Stanciu, Sos. Orhideelor nr. 19. scara 2, sector 6
	Problema reclamata	<i>Lucrarile la reseaua publica de canalizare creaza trepidatii si este afectat imobilul in care locuieste</i>
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Raspuns primit de la ANB la o sesizare anterioara a Dlui Ioan Stanciu nr. 1897/16.08.2016 ce contine informatii cu masurile luate de ANB pentru remedierea situatiei Raspuns AMRSP catre petent si DUP cu nr. 1939/22.08.2016 cu informatii privind modificarea solutiei initiale a ANB pentru reseaua de canalizare.
21.	Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	1866/11.08.2016
	Detaliile petitie	PMB - DUP - nr. 8982/10.08.2016 Asociatia de Proprietari City Center Residence, str. Episcop Chesarie nr. 15, sector 4
	Problema reclamata	<i>Reteaua de canalizare din zona este subdimensionata</i>
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare AMRSP catre ANB nr. 1908/17.08.2016 pentru verificarea celor reclamate si pentru remediere. Revenire catre ANB nr. 2294/07.10.2016 pentru punct de vedere. Raspuns ANB nr.2305/10.10.2016 ce cuprinde informatii privind rezultatele verificarilor si masurile luate. Raspuns catre petent si spre stiinta PMB-DUP nr.2314/10.10.2016 ce contine rezutatul verificarilor ANB si propuneri de intrare in conformitate.
22.	Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	1878/12.08.2016
	Detaliile petitie	PMB-DUP nr.9179/10.08.2016 Dl. D.Serban sector 2
	Problema reclamata	<i>Finalizare defectuoasa a lucrarilor de inlocuire retele apa pe carosabil</i>
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.1969/25.08.2016 pentru verificare si solutii de rezolvare. Raspuns ANB nr.2108/14.09.2016 prin care se detalieaza lucrarile privind inlocuirea retelelor publice in zona Grigore Ionescu sector 2, si refacerea carosabilului. Raspuns catre petent si spre stiinta PMB-DUP nr.2229/30.09.2016 prin care se specifica procedurile ANB pana la finalizarea lucrarilor.
23.	Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	1887/16.08.2016 si nr.2469/27.10.2016
	Detaliile petitie	Avocatul Poporului nr. 12122/03.08.2016 si nr. 12122/20.10.2016 Dna Gabriela Marinescu, pentru Imobilul din str. Valea Merilor nr.40, sector 1
	Problema reclamata	<i>Contractuala, acord consumator pentru preluare contract</i>
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.2060/06.09.2016 pentru informatii privind realizarea bransamentului existent precum si pentru alte informatii privind consumatorul comun. Raspuns ANB nr.2265/04.10.2016 cuprinde informatii privind istoricul contractarii serviciului si propuneri privind solutionarea cererii

		petentului. Raspunsul AMRSP catre Avocatul Poporului nr.2344/13.10.2016 cuprinde rezultatul verificarilor in teren si considerente tehnice pentru posibilitatea de rezolvare a soliticarii petentului. Avocatul Poporului revine prin scrisoarea nr.2469/27.10.2016 (nr. AV.P 12122/20.10.2016) pentru informatii concrete privind solutionarea de catre ANB a problemei petentului. Solicitare AMRSP catre ANB nr.2569/08.11.2016 pentru informatii privind demersurile in vederea reglementarii situatiei contractuale. Raspunsul ANB nr.2797/28.11.2016 contine informatii privind propunerile adresate petentei pentru incheierea contractului de furnizare. Raspunsul AMRSP catre Aocatul Poporului nr.2989/21.12.2016 contine informatii privind demersurile ANB si propuneri de incheiere a contractului fara implicarea coproprietarului si dezavantajele unui contract comun.
24.	Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	1923/19.08.2016
	Detaliile petitie	PMB-DUP nr.9535/18.08.2016 Dl. Radu Munteanu str. Ceremusului nr.36, sector 1
	Problema reclamata	<i>Calitate apa, opriri repetate</i>
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr. 1968/25.08.2016 pentru verificari si informatii privind inchiderile de apa. Raspuns ANB nr.2002/31.08.2016 privind masurile luate pentru impiedicarea aparitiei unor probleme privind calitatea apei. Raspuns AMRSP catre petent si spre stiinta PMB-DUP nr.2056/05.09.2016 ce cuprinde propunerile si actiunile ANB pentru solutionarea problemei.
25.	Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	1924/19.08.2016
	Detaliile petitie	ANPC nr.15886/04.08.2016 Alexandru Ghita, str. Virgil Plesoianu nr.44, sector 1
	Problema reclamata	<i>Problema contractuala, preluare contract furnizare</i>
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.2053/05.09.2016 pentru informatii referitor la stadiul solutionarii reclamatiilor anterioare Raspuns ANB nr.2098/13.09.2016 contine informatii privind necesitatea acordului coproprietarilor pentru recontractare si separare. Raspuns AMRSP catre ANPC nr. 2430/25.10.2016 prin care sunt specificate posibilitatile de reglementare a situatiei contractual
26.	Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	1942/22.08.2016
	Detaliile petitie	PMB-DUP nr.8620/22.08.2016 Dna. Alice Gheorghiu, bd. Octavian Goga nr.22, bl.M23, sector 3
	Problema reclamata	<i>Calitatea apei, intreruperi</i>
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.1967/25.08.2016 pentru verificari si punct de vedere. Raspuns ANB nr. 2068/07.09.2016 ce contine rezultatul verificarilor calitatii apei potabile. Raspunsul AMRSP catre petent si spre stiinta PMB-DUP nr.2313/10.10.2016 ce cuprinde informatii privind rezultatul analizei de calitate a apei si rezultatul verificarilor RADET.
27.	Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	1943/22.08.2016
	Detaliile petitie	PMB - DUP - nr. 8881/22.08.2016 Filofteia Chiru, Str. Serdarului nr. 9, bl. 46B, sector 1
	Problema reclamata	<i>Reclama functionarea defectuoasa a canalizarii in zona in care locuieste</i>
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare AMRSP catre ANB cu nr. 1976/25.08.2016 pentru verificarea pe teren a retelei de canalizare. Raspunsul primit de la ANB cu nr. 2055/05.09.2016 contine masurile luate pentru remediere. AMRSP a raspuns catre petent si spre stiinta PMB-DUP nr. 2079/08.09.2016 cu precizari privind rezolvarea situatiei.
28.	Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	1953/24.08.2016
	Detaliile petitie	PMB-DUP - nr. 8811/23.08.2016 Dl. Dumitru Statie, calea Calarasi nr.242, bl.77, sc.1, et.3, ap.16, sector 3

	Problema reclamata	<i>Propunere geometrie retea de canalizare</i>
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Raspuns catre petent si spre stiinta PMB-DUP nr.1972/25.08.2016 ce cuprinde atributiile AMRSP
29.	Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	1971/25.08.2016
	Detaliile petitie	Voicu Sevastita - Str. Linului nr. 1, sector 2
	Problema reclamata	<i>Reclama facturarea abuziva de catre ANB a unor lucrari executate la caminul de racord al imobilului in care locuieste</i>
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	S-au solicitat telefonic detalii de la ANB, in ziua de 29.08.2016. ANB a comunicat ca petenta a fost depistata clandestin si s-au facturat lucrari de punere in conformitate In 06.09.2016 s-a discutat la ANB posibilitatea acordarii unei scutiri la plata motivand un caz social. S-a comunicat petentului necesitatea aducerii la ANB a documentelor doveditoare a cazului social. In data de 11.10.2016 s-au facut verificari la ANB pentru a se constata daca petentul a adus documentele necesare si daca a platit factura restanta. Pana la aceasta data petentul nu a achitat factura si nu a transmis documentele.
30.	Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	2023/02.09.2016
	Detaliile petitie	ANPC - nr. 17603/30.08.2016 Dna Aura Stanciu, oras Voluntari, jud. Ilfov
	Problema reclamata	<i>Presiunea apei in Orasul Voluntari</i>
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr. 2049/05.09.2016 pentru rezultatul verificarilor ANB si Apavol si punct de vedere Raspunsul ANB nr.2164/21.09.2016 contine informatii privind verificarile efectuate: punere in functiune conducta, masuratori presiune (28 mCA) Raspunsul AMRSP catre petent si spre stiinta ANPC nr.2228/30.09.2016 cuprinde informatii privind responsabilitatea, verificarile si actiunile ANB pentru reglementarea situatiei.
31.	Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	2024/02.09.2016
	Detaliile petitie	ANPC - nr. 17603/30.08.2016 Mosoiu Adela, str. G. Baritiu nr. 36, sector 1
	Problema reclamata	<i>Avarie la caminul de racord al imobilului</i>
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare AMRSP catre ANB nr. 2043/02.09.2016 pentru verificarea retelei de canalizare Raspunsul ANB nr.2259/04.10.2016 cuprinde informatii privind actiunile ANB de solutionare a cererii petentului, prin inlocuirea racordului de canalizare. Raspuns AMRSP catre petent si spre stiinta ANPC nr. 2264/04.10.2016 ce contine masurile luate de ANB pentru solutionarea reclamatiei petentului.
32.	Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	2025/02.09.2016
	Detaliile petitie	ANPC - nr. 17603/30.08.2016 Dl. Constantin Stefan, str. Crisana nr.4, sector 1, stefanctin60@yahoo.com
	Problema reclamata	<i>Restante, facturare dupa avarie</i>
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Raspuns catre petent si spre stiinta ANPC cu nr.2050/05.09.2016 ce cuprinde obligatii privind sumele datorate furnizorului.
33	Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	2026/02.09.2016
	Detaliile petitie	ANPC nr.17603/30.08.2016 Dna. Mihaela Tamini, str. Ctin Nottara nr.10, sector 3
	Problema reclamata	<i>Calitatea apei potabile</i>
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.2044/05.09.2016 pentru verificari si punct de vedere. Raspunsul ANB nr.2116/15.09.2016 contine rezultatul analizei apei potabile. Raspunsul AMRSP catre petent si spre stiinta ANPC nr.2130/16.09.2016 contine rezultatul analizei apei potabile si interpretarea rezultatelor.
34.	Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	2027/02.09.2016
	Detaliile petitie	ANPC - nr. 17603/30.08.2016

		DI. Mihai Bordianu, str.Tarnava nr.5, sector 1
	Problema reclamata	<i>Calitatea apei potabile</i>
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.2045/05.09.2016 pentru analiza apei potabile Raspunsul ANB nr.2225/30.09.2016 contine buletinul de analiza apei si considerente privind calitatea apei. Raspunsul AMRSP catre petent si spre stiinta ANPC nr.2250/03.10.2016 contine buletinul de analiza a apei potabile si considerente privind interpretarea valorilor obtinute.
35.	Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	2028/02.09.2016
	Detaliile petitie	ANPC - nr. 17603/30.08.2016 DI. Valentin Vlad, alea Parva nr.6, bl.C37, ap.56, sector 6
	Problema reclamata	<i>Solicita modificarea perioadei de facturare</i>
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.2028/05.09.2016 pentru punct de vedere si informatii privind facturarea lunara. Raspunsul ANB nr. 2258/04.10.2016 contine informatii privind posibilitatea facturarii lunare a consumului. Raspuns AMRSP catre petent si spre stiinta ANPC nr.2310/10.10.2016 prin care se precizeaza demararea de la 01.09.2016 a actiunii de facturare lunara.
36.	Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	2029/02.09.2016
	Detaliile petitie	ANPC - nr. 17603/30.08.2016 Dna. Ioana Dumitrescu, bd. Dr. Iacob Felix 101, AP. Bl.19, sc.B, sector 1
	Problema reclamata	<i>Facturare</i>
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Raspuns AMRSP catre petent si spre stiinta ANPC nr.2051/05.09.2016 ce contine informatii privind reglarea situatiei financiare a petentului.
37.	Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	2030/02.09.2016
	Detaliile petitie	ANPC - nr. 17603/30.08.2016 Dna. Radoi Elisabeta, alea Fuiorului nr.4, bl. YC3, sc.3, ap.106, sector 3
	Problema reclamata	<i>Facturare, pentru imobil din str. Zanfir Olaru nr.5, sector 5</i>
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.2052/05.09.2016 pentru analiza petitie si punct de vedere. Raspuns ANB nr.2257/04.10.2016 prin care se precizeaza ca impreuna cu petentul s-a reglementat situatia financiara prin anularea unei cantitati facturate. Raspunsul AMRSP catre petent si spre stiinta ANPC nr.2312/10.10.2016 contine detalii privind reglarea situatiei financiare.
38.	Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	2032/02.09.2016
	Detaliile petitie	PMB - DUP - nr. 9628/02.09.2016 Radu Stefania, Intr. Buturugeni nr. 26, sector 5
	Problema reclamata	<i>Functionarea defectuoasa a retelei de canalizare din zona, datorita construirii unui nou imobil</i>
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare AMRSP catre ANB nr. 2047/05.09.2016 pentru verificare in teren si verificari ale avizelor emise Raspuns ANB nr.2099/13.09.2016 cu informatii privind rezultatul verificarii. Raspuns catre petent si spre stiinta PMB-DUP nr.2154/20.09.2016 contine informatii privind rezultatul verificarile ANB.
39.	Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	2094/12.09.2016, 2101/13.09.2016, 2194/26.09.2016
	Detaliile petitie	DI. Berenghi Catalin, bd. M.Kogalniceanu nr.15-17, sector 5
	Problema reclamata	<i>Inundarea repetata a subsolului</i>
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.2192/26.09.2016 pentru verificarea celor sesizate. Raspunsul ANB nr.2434/25.10.2016 contine informatii privind rezultatul verificarilor efectuate asupra functionarii canalizarii. Raspunsul AMRSP catre petent nr. 2521/01.11.2016 cu rezultatele verificarii situatiei de catre ANB si cu lucrarile efectuate de-a lungul timpului la adresa petentului de catre ANB
40.	Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	2113/15.09.2016
	Detaliile petitie	Nuclearelectrica - nr. 10464/14.09.2016
	Problema reclamata	<i>Informatii despre concesiunea serviciului de alimentare cu apa si canal din Bucuresti si despre modul de autorizare al operatorilor din domeniu</i>

	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Raspuns AMRSP catre Nuclearelectrica nr. 2118/15.09.2016 cu precizari privind statutul AMRSP
41.	Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	2143/20.09.2016
	Detaliile petitie	Dl. Marius CERNEA, marius_cernea@yahoo.com
	Problema reclamata	<i>Finalizare necorespunzatoare a interventiilor la reseaua de apa</i>
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.2153/20.09.2016 pentru verificari si solutionare. Raspunsul ANB nr.2224/30.09.2016 cuprinde informatii referitoare la refacerea carosabilului si fotografii ce confirma acest lucru. Raspuns AMRSP catre petent nr.2260/04.10.2016 prin care este informat cu privire la actiunile ANB de refacere a carosabilului.
42.	Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	2175/22.09.2016
	Detaliile petitie	PMB-DUP nr.10024/22.09.2016 Dl. Tudor Marian GEBESCU, drumul Belsugului nr.60B, sector 6
	Problema reclamata	<i>Separare bransament si racord</i>
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.2230/30.09.2016 pentru punct de vedere privind cele solicitate de petent. Raspunsul ANB nr. 2475/28.10.2016 contine informatii privind alimentarea cu apa a imobilelor si procedura de separare a consumurilor prin realizarea de bransamente individuale fiecarui imobil. Raspunsul AMRSP catre petent si spre stiinta PMB-DUP nr.2552/07.11.2016 cuprinde posibilitatile legale de separare si realizarea d ebransamente.
43.	Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	2291/07.10.2016
	Detaliile petitie	ANPC, nr.19758/04.10.2016 dl. Mircea Toma POPESCU, str, Petre Gadescu nr.39A
	Problema reclamata	<i>Starea caminului de bransament</i>
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.2303/10.10.2016 pentru analiza si punct de vedere. Raspunsul ANB nr.2425/25.10.2016 ce contine informatii privind alimentarea cu apa a celor doua imobile si rezultatul verificarilor starii caminului de bransament si a instalatiei de hidrofor din camin.
44.	Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	2292/07.10.2016
	Detaliile petitie	ANPC nr.19758/04.10.2016 dl. Vasile CIUCA, str. Darmanesti nr.12, sector 1, Bucuresti
	Problema reclamata	<i>Debit scazut apa</i>
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.2304/10.10.216 pentru verificare si punct de vedere Raspunsul ANB nr.2486/31.10.2016 contine rezultatul verificarilor de presiune si masurile de solutionare a cererii petentului. Raspunsul AMRSP catre petent si spre stiinta ANPC nr.2553/07.11.2016 contine informatii privind actiunile ANB.
45.	Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	2331/12.10.2016
	Detaliile petitie	PMB-DUP nr.10532/12.10.2016 Dl. Lipoveschi Constantin, lipipi100@yahoo.com
	Problema reclamata	<i>Propune schimbarea capacelor caminelor de canalizare</i>
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Raspunsul AMRSP catre petent si spre stiinta PMB-DUP nr.2343/13.10.2016 contine atributiile AMRSP.
46.	Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	2384/20.10.2016
	Detaliile petitie	PMB-DUP nr.11834/19.10.2016 Marius Andrei HIRST
	Problema reclamata	<i>Suma solicitata de ANB pentru inlocuirea contorului deteriorat</i>
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.2554/07.11.2016 pentru verificari si informatii suplimentare privind inlocuirea contorului. Raspunsul ANB nr.2594/11.11.2016 privind rezultatul verificarilor facute de ANB si rezolvarea amiabila a disputei prin anularea unei facturi emisa, pentru contor deteriorat. Raspunsul AMRSP catre petent si spre stiinta PMB-DUP nr. 2729/17.11.2016 contine articole din reglementari privind responsabilitatea clientului fata de caminul de bransament si informatia privind anularea facturii emisa pentru inlocuirea contorului.

47.	Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	2422/25.10.2016, 2898/12.12.2016
	Detaliile petitie	dl. Ilarion Harry Calin Burlacu, str. Iosif Niculescu nr.11, sector 5 harryburlacu@yahoo.com
	Problema reclamata	<i>Solicita informatii privind rezolvarea infiltratiilor din subsol de catre ANB</i>
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.2557/07.11.2016 pentru informatii suplimentare privind sprijinul pe care urma sa i-l acorde ANB pentru punerea in conformitate a legaturii retelei interioare de canal la reseaua publica prin camin de racord Raspunsul ANB nr.2795/28.11.2016 contine informatii privind disponibilitatea de a pune in conformitate instalatia de canalizare. Raspunsul AMRSP catre petent nr.2817/29.11.2016 contine informatii privind procedura de urmat pentru reglementarea situatiei, inclusiv disponibilitatea ANB. Raspunsul AMRSP nr.50/06.01.2017 (la scrisoarea nr.2898/12.12.2016) specifica ca se mentine punctul de vedere exprimat anterior.
48.	Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	2467/27.10.2016
	Detaliile petitie	ANPC nr.21050/20.10.2016 Dna Madalina Cristinici, str. Radu Constantin nr.19, bl.Z14, sc.1, et.3, ap.16, sector 5
	Problema reclamata	<i>Sistarea furnizarii apei la nivel de imobil pentru neplata</i>
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.2558/07.11.2016 pentru informatii suplimentare privind datoriile asociatiei Raspunsul ANB nr.2708/15.11.2016 contine informatii privind soldul asociatiei si interventiile ANB pentru recuperarea acestora. Raspunsul AMRSP catre petent si spre stiinta ANPC nr.2728/17.11.2016 contine detalii privind datoriile Asociatiei catre ANB si considerente privind posibilitatile de reluare a serviciului de alimentare cu apa si de separare la nivel de proprietate.
49.	Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	2468/27.10.2016
	Detaliile petitie	ANPC nr.21050/20.10.2016 Dl. Robert Chirila, str. Drumul Ghindari, nr.60E, et.2, ap.23, sector 5
	Problema reclamata	<i>Calitatea lucrarilor de apa si canal executate de ANB</i>
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare telefonica catre petent in data de 27.10.2016 pentru informatii suplimentare Solicitare catre ANB nr.2491/01.11.2016 pentru informatii privind lucrarile executate de Acvatot pe str. Dr. Ghindari Raspuns ANB nr.2579/09.11.2016 contine informatii privind refacerea pavajului. Raspunsul AMRSP catre petent si spre stiinta ANPC nr.2590/10.11.2016 ce contine informatii privind refacerea pavajului pe str. dr. Ghindari.
50.	Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	2565/07.11.2016 si 49/06.01.2017
	Detaliile petitie	dl. Popescu Mihai, Popesti Leordeni, str. Oltenitei nr.45, pentru Calea 13 Septembrie nr.297E
	Problema reclamata	<i>Lipsa raspuns la solicitare aviz bransament</i>
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.2734/17.11.2016 pentru analiza si punct de vedere. Raspunsul ANB nr.2892/09.12.2016 contine informatii privind corespondenta cu petentul si documente. AMRSP a obtinut informatii suplimentare in urma intalnirii cu reprezentantii ANB. Raspunsul AMRSP catre petent nr.2957/16.12.2016 contine informatii privind succesiunea evenimentelor si consideratii privind realizarea bransamentului. Petentul a revenit cu solicitarea nr. 49/06.01.2017 AMRSP a solicitat la ANB nr.201/25.01.2017 informatii referitoare la retele existente pe terenul proprietate, obligatiile privind respectarea distantelor fata de retele. Raspunsul ANB nr.464/22.02.2017 contine informatii privind executia racordului existent, justificarea obligatiilor privind respectarea distantelor fata de retele publice existente conform legii Raspunsul AMRSP catre petent nr.493/24.02.2017 contine raspuns la

		toate solicitarile petentului, precum si atributiile AMRSP.
51.	Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	2608/15.11.2016, 2868/07.12.2016 (ANPC nr.22908/21.11.2016), 2884/08.12.2016 (PMB-DUP nr.13703/08.12.2016)
	Detaliile petitie	dl. Florinel Nitu, Calea Plevnei nr.25, sector 1
	Problema reclamata	<i>Avarie cu inundare subsol si contravaloare apa meteorica facturata</i>
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.2723/17.11.2016 pentru verificarea celor semnalate. Raspunsul ANB nr.2914/13.12.2016 contine informatii privind acordarea de despagubiri pentru disconfortul creat. Raspunsul AMRSP catre petent si spre stiinta ANPC si PMB-DUP nr.2939/14.12.2016 contine explicatii privind masurile ANB de acordare a despagubirilor in urma evenimentelor aparute.
52.	Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	2715/16.11.2016
	Detaliile petitie	ANPC nr.22220/08.11.2016 Dl. Melinte Viorel, str. Hagi Dina nr.66, sector 5, Bucuresti
	Problema reclamata	<i>Facturare contravaloare contor fara sigiliu</i>
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr. 2730/17.11.2016 pentru verificari si punct de vedere cu posibilitatile de solutionare. Raspunsul ANB nr.2796/28.11.2016 contine informatia privind anularea facturii catre client. Raspuns AMRSP catre petent si spre stiinta ANPC nr.2818/29.11.2016 ce contine informatia privind anularea facturii.
53.	Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	2716/16.11.2016
	Detaliile petitie	ANPC nr.22220/08.11.2016 Dna. Vasiliu Ioana, str. G. Gnescu nr.45, ap. 2, sector 1
	Problema reclamata	<i>Contravaloare apa pluviala, facturare pe contor fara sigiliu</i>
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.2731/17.11.2016 pentru verificare si punct de vedere. Raspunsul ANB nr.2913/13.12.2016 contine informatii privind situatia contractuala si pentru modalitatea de calcul a contravalorii apei meteorice. Raspunsul AMRSP catre petent si spre stiinta ANPC nr. 2937/14.12.2016 contine explicatii privind modalitatea de determinare a contravalorii apei meteorice si considerente privind facturarea lunara
54.	Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	2717/16.11.2016
	Detaliile petitie	ANPC nr.22220/08.11.2016 Dl. Matei Liviu, str. Vasile Lascar nr.26-28, sector 2
	Problema reclamata	<i>Cantitati mari de apa inregistrate pe contorul inlocuit</i>
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Raspuns catre petent si spre stiinta ANPC nr.2772/22.11.2016 ce contine cauze ale diferentei dintre suma inregistrarilor contoarelor de apartament si inregistrările contorului general, precum si reglementari privind posibilitatea solicitarii verificarii metrologice.
55.	Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	2718/16.11.2016
	Detaliile petitie	ANPC nr.22220/08.11.2016 Dl. Daniel Botez, str. Luica nr.25, bl.M2, et.2, ap.16, sector 4
	Problema reclamata	<i>Neconcordante intre contorul de bransament si suma apometrelor</i>
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.2732/17.11.2016 pentru verificarea celor semnalate. Raspunsul ANB nr.3041/29.12.2016 contine informatii privind facturarea in perioada reclamata si actiunile ANB pentru reglementarea situatiei financiare. Raspunsul AMRSP catre petent si spre stiinta ANPC nr.31/05.01.2017 contine informatii privind modalitatea de facturare si reglementarea situatiei financiare.
56.	Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	2719/16.11.2016
	Detaliile petitie	ANPC nr.22220/08.11.2016 Dna Mirela Soglu, str. Escalei nr.57, sector 2
	Problema reclamata	<i>Modificare interval orar citire contor, restituire sume in avans datorita estimarii</i>
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.2733/17.11.2016 pentru verificari si punct de vedere.

		Raspunsul ANB nr.2901/12.12.2016 contine informatii privind modalitatea de facturare si anulara facturii. Raspunsul AMRSP catre petent si spre stiinta ANPC nr.2912/13.12.2016 contine informatii privind reglarea consumului facturat si modalitatea anterioara de facturare.
57.	Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	2720/16.11.2016
	Detaliile petitie	ANPC nr.22220/08.11.2016 Dna Georgeta Muller, str.Mesteacaului nr.18D, Clinceni-Ordoreanu, jud. Ilfov
	Problema reclamata	<i>Reclama firma PostMaster pentru nelivrarea unui act</i>
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Raspuns AMRSP nr. 2726/17.11.2016 catre petenta cu precizari privind atributiile AMRSP
58.	Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	2784/25.11.2016
	Detaliile petitie	Asociatia de Proprietari City Center Residence, str. Episcop Chesarie nr. 15, sector 4
	Problema reclamata	<i>Reteaua de canalizare din zona este subdimensionata si solicita refacerea acesteia</i>
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Raspuns AMRSP nr. 2819/29.11.2016 catre petent cu precizari privind atributiile AMRSP in legatura cu problema subdimensionarii retelei de canalizare.
59.	Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	2829/05.12.2016
	Detaliile petitie	PMB-DUP nr.13043/1/05.12.2016 Dl. Nastase Tudorancea, bd. Ion Mihalache nr.168, bl.1, sc.A, ap.5, sect 1
	Problema reclamata	<i>Inchidere apa pentru mai multe ore</i>
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.2880/08.12.2016 pentru informatii suplimentare privind inchiderea apei. Raspunsul ANB nr.2946/15.12.2016 contine informatii privind cauza intreruperii furnizarii apei. Raspuns AMRSP catre petent si spre stiinta PMB-DUP nr.2988/20.12.2016 cu informatii privind detalierea cauzelor intreruperii apei potabile care a afectat si blocul 1.
60	Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	2869/07.12.2016
	Detaliile petitie	ANPC nr.22908/21.11.2016 Dl. Ghita Alexandru, alexandru.ghita7@gmail.com
	Problema reclamata	<i>Schimbarea modalitatii de facturare fara instiintare</i>
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Raspunsul AMRSP catre ANPC nr.2956/16.12.2016 contine specificatii privind perioad de facturare
61.	Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	2870/07.12.2016
	Detaliile petitie	ANPC nr.22908/21.11.2016 Dl. Alexandru Iulian Ghita str. Drumul Ciorogarla nr.215 sector 6
	Problema reclamata	<i>Lucrare de canalizare care blocheaza accesul la proprietate</i>
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.2881/08.12.2016 pentru verificari si punct de vedere. Raspunsul ANB nr.3042/29.12.2016 contine informatii privind finalizarea lucrarii in carosabil. Raspunsul AMRSP catre petent si spre stiinta ANPC nr.33/05.01.2017 contine informatii privind finalizarea lucrarii de catre ANB.
62	Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	2962/16.12.2016
	Detaliile petitie	ANPC nr.24238/08.12.2016 Dl. Dinca Virgil, bd. I. Maniu nr.65, bl. P7, et.2, ap.111, sector 6
	Problema reclamata	<i>Sistarea furnizarii apei potabile</i>
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.2985/20.12.2016 pentru verificari si punct de vedere Raspunsul ANB nr.134/16.01.2017 cu precizari privind realizarea bransamentului clandestin al imobilului. Raspunsul AMRSP catre petent si spre stiinta ANPC nr.150/17.01.2017 prin care se precizeaza derularea actiunilor ANB dupa depistarea bransamentului clandestin.
63.	Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	2963/16.12.2016
	Detaliile petitie	ANPC nr.24238/08.12.2016 Dl. Dan Tudor, bd. Unirii nr. 57, bl.E4, sc.6, ap. 180, sector 3

		(dantudor@gmx.com)
	Problema reclamata	<i>Solicitare informatii privind presiunea apei livrate</i>
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.2984/20.12.2016 pentru verificari, punct de vedere si informatii suplimentare Raspunsul ANB nr.13/04.01.2017 contine informatii privind rezultatul verificarilor de presiune, precum si corespondenta cu petentul. Raspunsul AMRSP catre petent si spre stiinta ANPC nr.100/16.01.2017 ce cuprinde informatii privind rezultatul verificarii presiunii si considerente referitoare la cauzele care pot determina presiunea scazuta. Revenire petent nr.137/17.01.2017 pentru clarificarea problemei privind asigurarea presiunii. Raspunsul ANB nr.456/21.02.2017 contine informatii privind masurile luate pentru ridicarea presiunii (redimensionare contor si ajustare presiune livrata la SH) care are o valoare intre 45,24 mCa si 52,97 mCa. Raspunsul AMRSP catre petent nr.489/24.02.2017 contine referiri la actiunile ANB pentru cresterea presiunii. Revenire petent cu scrisoarea nr.547/03.03.2017 pentru formula de calcul a presiunii la bransament. AMRSP a raspuns petentului cu scrisoarea nr.583/07.03.2017 declinandu-si competenta cu privire la solicitare. Potentul a revenit cu solicitarea 895/11.04.2015 privind multumirea raspunsului AMRSP. Dupa analize suplimentare cu ANB, AMRSP a raspuns catre petent cu nr.1131/05.05.2017. raspunsul cuprinde pdv cu privire la formula presiunii (lipsa informatii din interiorul blocului), determinarea presiunii minime pe baza specificatiilor Contractului Concesiune, responsabilitatea efectuarii raspuns si procedura conform statut.
64.	Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	7/03.01.2017 (revenire de la nr.2291/07.10.2016)
	Detaliile petitie	ANPC nr.25000/15.12.2016, Dl. Mircea Toma Popescu, str. Dr. Gadescu Petre, nr.39A, sector 5, popescumirceatoma1966@gmail.com
	Problema reclamata	<i>Starea caminului de bransament, retea interioara canal, instalatie ridicat presiune dezafectata</i>
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Raspunsul AMRSP catre petent si spre stiinta ANPC nr.269/31.01.2017 contine propunere de amanare a clarificarilor, pana dupa efectuarea unei vizite comune cu ANB.
65.	Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	8/03.01.2017
	Detaliile petitie	ANPC nr.25000/15.12.2016, Dl. Cristian Nicolae Traistaru, str. Nazuintei nr.2, bl. D3, ap.1, parter c.traistaru@yahoo.com
	Problema reclamata	<i>Solicitare separare la nivel de apartament</i>
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.51/06.01.2017 pentru informatii privind conditiile legale pentru separare Raspunsul ANB nr.127/16.01.2017 contine informatii privind convocarea petentului la discutii privind posibilitatea legala de separare. Raspunsul AMRSP catre petent si spre stiinta ANPC nr.202/25.01.2017 contine informatii privind invitarea petentului la ANB.
66.	Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	9/03.01.2017
	Detaliile petitie	ANPC nr.25000/15.12.2016, Dna. Cornelia Stancu, str. Voronet nr.3, bl.D3, sector 3, cornelya.stanciu@yahoo.com
	Problema reclamata	<i>Consum mare facturat</i>
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.52/06.01.2017 pentru informatii privind facturarea, functionarea contorului si masuri. Raspunsul ANB nr.211/25.01.2017 contine informatii privind cauzele consumului mare facturat. In raspuns se precizeaza ca petentul poate solicita verificarea metrologica. Raspunsul AMRSP catre petent si spre stiinta ANPC nr.343/07.02.2017 contine informatii privind cauzele consumului mare facturat si considerente pentru micorarea consumului si posibilitate de verificare

		metrologica a contorului.
67.	Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	10/03.01.2017
	Detaliile petitie	ANPC nr.25000/15.12.2016, Dna. Florentina Inceu, str. Savinesti nr.5, bl.C, ap.54, sector 4, florentina.inceu@yahoo.com
	Problema reclamata	<i>Intreruperi repetate in alimentarea cu apa</i>
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.63/09.01.2017 pentru informatii privind inchiderile de apa Raspunsul ANB nr.210/25.01.2017 contine informatii privind cauzele intreruperilor de apa (enel). Raspunsul AMRSP catre petent si spre stiinta ANPC nr.268/31.01.2017 contine informatii privind cauzele care au determinat intreruperile repetate in alimentarea cu apa a imobilului.
68.	Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	11/03.01.2017
	Detaliile petitie	ANPC nr.25000/15.12.2016, Dl. Marius Cristian Cap-Alb, str. Fetesti nr.52, bl.T1, ap.5, sector 3, cristicapalb@yahoo.com
	Problema reclamata	<i>Calitatea apei potabile</i>
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.30/05.01.2017 pentru verificarea calitatii apei potabile si masuri. Raspunsul ANB nr.128/16.01.2017 contine informatii privind rezultatele analizelor privind calitatea apei potabile precum si acordarea unui rabat. Raspunsul AMRSP catre petent si spre stiinta ANPC nr.148/17.01.2017 ce contine informatii privind rezultatul analizelor probelor de apa si facilitatea acordata de ANB.
69.	Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	53/06.01.2017 (275/31.01.2017)
	Detaliile petitie	ANPC nr.25530/22.12.2016 Dl. Andrei Chiriac, Asociatie Proprietari bl. M176, str. Iancu Jianu nr.5, sector 5
	Problema reclamata	<i>Facturare intarziata</i>
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.198/25.01.2017 pentru punct de vedere Raspunsul ANB nr.350/08.02.2017 contine informatii privind modalitatea de facturare. Raspunsul AMRSP catre petent si spre stiinta ANPC nr.392/13.02.2017 contine clarificari referitor la modificarea datei facturarii.
70.	Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	73/10.01.2017
	Detaliile petitie	PMB-DUP, Asociatia Proprietari bl.25, Sos. Oltenitei nr.111, sector 4
	Problema reclamata	<i>Presiune scazuta</i>
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.99/12.01.2017 pentru verificari si punct de vedere. Raspunsul ANB nr.271/31.01.2017 contine informatii privind intreruperile apa cauzate de avarii ENEL Raspunsul AMRSP catre petent si spre stiinta PMB-DUP nr.322/06.02.2017 contine referiri la cauzele intreruperilor in alimentarea cu apa.
71.	Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	86/11.01.2017
	Detaliile petitie	Asociatiile Proprietari bl.D14 alea Lunguletu, bl.V4, str. Medic Ctin Zlatescu 31, bl.V5, str. Medic Ctin Zlatescu 30, sector 2
	Problema reclamata	<i>Guri de canal din vecinatatea proprietatilor care degaja mirosuri</i>
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.104/12.01.2017 pentru verificari si punct de vedere. Raspunsul ANB nr.212/25.01.2017 contine informatii privind inlocuirea retelei de canalizare de pe strazile mentionate. Raspunsul AMRSP catre petent nr.225/26.01.2017 contine referiri la masurile luate de ANB pentru eliminarea disconfortului creat locuitorilor din zona, respectiv inlocuirea retelei de canalizare.
72.	Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	164/18.01.2017
	Detaliile petitie	Dl. Dan Stefan, str. Dr. Luis Pasteur nr.13, ap.1, sector 5
	Problema reclamata	<i>Contractuale</i>

	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.200/25.01.2017 pentru punct de vedere si solutii Raspunsul ANB nr.429/17.02.2017 contine informatii privind procedura de recontractare si de separare a consumurilor conform legislatiei in vigoare. Solicitare catre ANB si AFI nr.504/27.02.2017 pentru intalnire de mediere. Raspunsul AMRSP catre petent nr.738/27.03.2017 contine informatii privind situatia identificata in teren si propuneri pentru recontactare sau contractare individuala.
73.	Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	215/26.01.2017
	Detaliile petitie	PMB-DUP nr.149/20.01.2017 SC SOT SOUND IMPEX SRL, dl.Bogdan Adrian Ionescu, str. Matei Basarab 94, bl.L120, ap.20, sector 3
	Problema reclamata	<i>Deviere conducta apa industriala</i>
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Raspunsul AMRSP catre petent si spre stiinta PMB-DUP nr.434/17.02.2017 contine referiri la atributiile AMRSP referitoare la scoaterea din concesiune a bunurilor proprietate publica apartinand municipalitatii si exploatate de ANB.
74.	Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	257/30.01.2017
	Detaliile petitie	PMB-DUP nr.489/27.01.2017 Dna Sarbu Petra, str. Sergent Iriceanu Ion 12, bl.157, et.8, ap.49, sector 4
	Problema reclamata	<i>Schimbare data emitere factura</i>
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr. 292/01.02.2017 pentru punct de vedere si masuri de solutionare. Raspunsul ANB nr.406/15.02.2017 contine informatii privind cauza decalarii datei de citire a contorului si datele de facturare pentru 2017. Raspunsul AMRSP catre petent si spre stiinta PMB-DUP nr.454/21.02.2017 contine informatii privind cauza modificarii datei de facturare si programarea pentru 2017.
75.	Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	259/30.01.2017
	Detaliile petitie	Asoc. Proprietari bl.109, sc.2, bd. Natiunile Unite nr.3, sector 5
	Problema reclamata	<i>Informatii privind bransamentele blocului</i>
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB.296/01.02.2017 pentru informatii privind realizarea bransamentelor. Raspunsul ANB nr.549/03.03.2017 contine informatii privind realizarea bransamentelor la scara 1 si la spatiu comercial. Raspunsul AMRSP catre petent nr.454/21.02.2017 contine informatii privind data si documentul cu care s-au realizat bransamentele la scara 2 si la spatiul comercial.
76.	Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	272/31.01.2017
	Detaliile petitie	ANPC nr.1587/25.01.2017 Dl. Bogdan Catalin Alexandru, str. Moldovei nr.86, ap.3, sector 1, alecsandrubogdan@gmail.com
	Problema reclamata	<i>Calitatea apei potabile</i>
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.319/06.02.2017 pentru verificarea calitatii apei potabile si punct de vedere pentru cele sesizate. Raspunsul ANB nr.481/23.02.2017 contine informatii privind inchiderile de apa din perioada reclamata si rezultatul buletinelor probelor de apa de la bransamentul petentului si vecini. Raspunsul AMRSP catre petent si spre stiinta ANPC nr.558/03.03.2017 contine referiri la modalitatea de instiintare a inchiderilor de apa, cauza deteriorarii calitatii apei potabile si copie a buletinelor de analiza.
77.	Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	273/31.01.2017
	Detaliile petitie	ANPC nr.1587/25.01.2017 dl. Mihai Cristian, sos. Gheorghe Ionescu Sisesti nr.67A, et.4, ap.18, sector 1, cris.mihai@gmail.com
	Problema reclamata	<i>Presiune scazuta in timpul noptii</i>
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.295/01.02.2017 pentru informatii privind asigurarea presiunii in zona. Raspunsul ANB nr.405/15.02.2017 contine informatii privind cauzele

		scaderii presiunii la etajele superioare ale imobilului. Raspunsul AMRSP catre petent si spre stiinta ANPC cu nr.452/21.02.2017 ce contine referiri la rezultatele masuratorilor de presiune, modalitatea de alimentare cu apa (joasa presiune) si responsabilitatea utilizatorului privind asigurarea presiunii.
78.	Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	274/31.01.2017
	Detaliile petitie	ANPC nr.1587/25.01.2017 Dna. Irina Dimintei, str. Sebes nr.19, sector 3, irina.dimintei@gmail.com
	Problema reclamata	<i>Calitatea apei potabile (continut clor)</i>
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.318/06.02.2017 pentru verificarea calitatii apei potabile si punct de vedere pentru cele sesizate. Raspunsul ANB nr.480/23.02.2017 contine buletinul analizelor de apa prelevate de la bransamentul petentului si de la bransamente limitrofe. Raspunsul AMRSP catre petent si spre stiinta ANPC nr.562/03.03.2017 contine informatii privind clorul din apa potabila si copii ale buletinelor de analiza a apei prelevate din retea.
79.	Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	276/31.01.2017
	Detaliile petitie	ANPC nr.1587/25.01.2017 dl. Tudor Gabriel Amedeu, str. Romulus Niculescu Bazar nr.11, sector 2
	Problema reclamata	<i>Comision pentru factura</i>
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Raspunsul AMRSP catre petent si spre stiinta ANPC nr.321/06.02.2017 contine specificatii privind posibilitatea platii facturii catre ANB.
80.	Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	277/31.01.2017
	Detaliile petitie	ANPC nr.1587/25.01.2017 Dna. Oprea Georgeta, sos. Pantelimon nr.235, bl.67, sc.A, et.1, ap8, sect 2
	Problema reclamata	<i>Calitatea apei potabile</i>
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.317/06.02.2017 pentru verificarea calitatii apei potabile si punct de vedere pentru cele sesizate. Raspunsul ANB nr.455/21.02.2017 care contine rezultatul analizelor de apa potabila la bransamentul petentului si la punctul de consum al acestuia. Raspunsul AMRSP catre petent si spre stiinta ANPC nr.488/24.02.2017 contine referiri privind rezultatul analizelor de apa si copii ale buletinelor de analiza.
81.	Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	281/31.01.2017 (467/22.02.2017)
	Detaliile petitie	PMB - DUP nr. 936/31.01.2017 (nr.2051/21.02.2017) Dl. Bortoi Ion, str. Orsova nr. 66, sector 6
	Problema reclamata	<i>Calitatea apei potabile</i>
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.320/06.02.2017 pentru verificarea calitatii apei potabile si punct de vedere pentru cele sesizate. Raspunsul ANB nr.479/23.02.2017 contine rezultatul analizelor probelor de apa potabila. Raspunsul AMRSP catre petent si spre stiinta ANPC nr.557/03.03.2017 contine referiri privind responsabilitatea operatorului privind furnizarea apei potabile si copii ale rezultatelor analizelor de apa.
82.	Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	309/03.02.2017 (435/17.02.2017)
	Detaliile petitie	Marian Deaconu, Bd. Uverturii nr. 6, sector 6, Bucuresti (PMB-DUP nr.1602/15.02.2017)
	Problema reclamata	<i>Obiectii si propuneri referitoare la perioada de citire a indexului contorului de apa</i>
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.342/07.02.2017 pentru informatii privind modificarea datei facturarii. Raspunsul ANB nr.495/24.02.2017 contine referiri la actiunea de comprimare a citirii contoarelor si la datele de facturare pentru anul 2017. Raspunsul AMRSP catre petent si spre stiinta PMB-DUP nr.506/27.02.2017 contine informatii privind motivul schimbarii datelor de citire si programarea pentru anul 2017.
83.	Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	436/17.02.2017
	Detaliile petitie	PMB-DUP nr.1693/15.02.2017 Ioan Ionescu, str Pravat nr.14, bl.P7, ap.6B, sector 6, Bucuresti

Problema reclamata	Data facturare schimbata
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.459/21.02.2017 pentru punct de vedere privind facturile emise. Raspunsul ANB nr.590/08.03.2017 contine referiri la perioadele pentru care s-au emis facturile si planificarea citirilor pentru anul 2017. Raspunsul AMRSP catre petent nr.642/13.03.2017 contine informatii privind facturile emise si perioadele de facturare. Contine si planificarea facturilor pentru 2017.
84. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	453/21.02.2017 (551/03.03.2017 si 601/09.03.2017)
Detaliile petitie	Asociatia proprietari bl.XIII/3, sos. Bucuresti - Ploiesti nr.12, sector 1 (ANRSC nr.501784/02.03.2017 si PMB-DUP nr.2440/09.03.2017)
Problema reclamata	<i>Debit scazut, diametru contor modificat</i>
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.458/21.02.2017 pentru verificarea presiunii, a debitului si solutionare Raspunsul ANB nr.676/16.03.2017 contine referiri la actiunile ANB pentru remedierea situatiei semnalate. Revenire AMRSP catre ANB nr.736/27.03.2017 pentru detalierea actiunilor Raspunsul ANB nr.837/04.04.2017 ce contine referiri la modalitatea de dimensionare a buclei de masura si actiunile ANB pentru determinarea presiunii si a debitului la bransament. Raspunsul AMRSP catre petent si spre stiinta ANPC si PMB-DUP nr.938/18.04.2017 contine referiri la actiunile ANB de verificare a bransamentului, rezultatul verificarilor si considerente privind cauzele debitului scazut.
85. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	572/06.03.2017
Detaliile petitie	PMB-DUP nr.2509/06.03.2017 Dna Nela Stanculescu, bd. Timisoara nr.17, bl. H1, sc.C, sector 6 protoneutron@yahoo.com
Problema reclamata	<i>Reparatie carosabil dupa interventie la canalizare</i>
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.582/07.03.2017 pentru verificari si punct de vedere. Raspunsul ANB nr.629/13.03.2017 ce contine informatia privind realizarea unei guri de scurgere. Raspunsul AMRSP catre petent si spre stiinta PMB-DUP nr.643/13.03.2017 contine informatii privind realizarea unei guri de scurgere si responsabilul refacerii carosabilului.
86. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	573/06.03.2017
Detaliile petitie	PMB-DUP nr. 2432/06.03.2017 Dl. Traian Butan, tnbutan@gmail.com
Problema reclamata	<i>Contract furnizare apartament str. Victor Babes nr.7, ap.4, sector 5</i>
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.689/17.03.2017 pentru istoric si punct de vedere. Raspunsul ANB nr.726/24.03.2017 contine copii ale documentelor ce au facut obiectul corespondentei dintre ANB si petent. Raspunsul AMRSP catre PMB-DUP nr.887/10.04.2017 contine informatii privind cauzele care au condus la actiunea in instanta si posibilitatile de solutionare legale (acordul coproprietarilor).
87. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	581/07.03.2017
Detaliile petitie	PMB-DUP nr. 2395/06.03.2017 Dna. Gabriela Stanciu, gabriela_s112001@yahoo.com
Problema reclamata	<i>Solicita inlocuirea capacelor de canal care sunt gravate cu stema orasului Bucuresti</i>
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Raspunsul AMRSP catre petenta si spre stiinta PMB-DUP nr.632/13.03.2017 contine informatii privind atributiile AMRSP si declinarea competentei fata de subiect.
88. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	613/10.03.2017
Detaliile petitie	ANPC nr.4135/28.02.2017 Dl. Mihai Bistriceanu, bd. Dacia nr.143, sector 2, (pentru str. Spiru Haret nr.2, sector 1), bistriceanu@hotmail.com
Problema reclamata	<i>Probleme contractuale-preluare contract, factura emisa pe alt nume</i>

Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP		Solicitare catre ANB nr.640/13.03.2017 pentru punct de vedere si solutionare. Raspunsul ANB nr.819/03.04.2017 contine informatii privind schimbarea titularului de contract. Raspunsul AMRSP catre petent si spre stiinta ANPC nr.878/10.04.2017 contine informatii privind actiunile ANB pentru solutionarea reclamatiei (schimbarea titularului, anulara facturii). Petentul a revenit cu nr.904/11.04.2017 reclamand ca nu s-a raspuns la solicitarea actelor de ANB. Raspunsul AMRSP nr.1049/24.04.2017 contine informatii in ceea ce priveste atributiile AMRSP contractul de furnizare si si punctul de vedere la solicitarea petentului.
89. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	614/10.03.2017	
Detaliile petitie	ANPC nr.4135/28.02.2017 Dl. Mitrita Vezitiu, As. Propr. Serg. Dumitru Samoila nr.14, bl.105, sc.A, sector 4	
Problema reclamata	<i>Diferente contoare apartamente cu citire radio</i>	
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Raspunsul AMRSP catre petent si spre stiinta ANPC nr.650/13.03.2017 contine informatii privind cauzele aparitiei diferentei intre suma contoarelor de apartamente si contorul de bransament si posibilitatea solicitarii de verificare metrologica a contorului de bransament.	
90. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	615/10.03.2017	
Detaliile petitie	ANPC nr.4135/28.02.2017 Dl. Radescu Gabriel, str. Casin nr.16, sector 1	
Problema reclamata	<i>Acces reprezentanti ANB in proprietate pe str. Berzei nr.44</i>	
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.641/13.03.2017 pentru punct de vedere si solutionare. Raspunsul ANB nr.834/03.04.2017 contine informatii cu privire la actiunea de depistare a clandestinilor si a pierderilor, actiune ce a fost si la caminul bransamentului aflat pe proprietate. Raspuns AMRSP catre petent si spre stiinta ANPC nr.882/10.04.2017 ce cuprinde responsabilitatea petentului in relatia cu ANB si lipsa atributiilor autoritatii in relatia furnizor-utilizator.	
91. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	616/10.03.2017	
Detaliile petitie	ANPC nr.4135/28.02.2017 Dl. Copaci Vergilus Petrus, str. Alexandru Sihleanu nr.16A, sector 3, virgiliul@petruscopaci.ro	
Problema reclamata	<i>Intreruperi repetate, consum mare datorat calitatii apei dupa reparatii retea publica</i>	
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.639/13.03.2017 pentru punct de vedere si solutionare. Raspunsul ANB nr.897/11.04.2017 contine referiri la rezultatele analizelor si consideratii privind cauza deteriorarii apei. Raspunsul AMRSP catre petent si spre stiinta ANPC nr.937/18.04.2017 contine informatii privind cauzele deteriorarii calitatii apei potabile si rezultatul analizelor de apa.	
92. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	668/15.03.2017	
Detaliile petitie	ANPC nr.4848/10.03.2017 Dna Socu Elena, intr. Procopie Dumitru nr.1, sector 2	
Problema reclamata	<i>Contravaloare inlocuire contor cu sigiliu de montaj lipsa</i>	
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.692/17.03.2017 pentru punct de vedere si posibilitate de solutionare. Raspunsul ANB nr. 836/04.04.2017 contine informatii privind cauza inlocuirii contorului de bransament si anulara taxei de inlocuire a contorului perceputa de ANB. Raspunsul AMRSP catre petent si spre stiinta ANPC nr.880/10.04.2017 contine informatii privind motivul inlocuirii contorului de bransament, precum si masura luata de ANB pentru anulara contravalorii inlocuirii contorului. Sunt specificate si considerente privind responsabilitatea intretinerii caminului de bransament, in concordanta cu legislatia in vigoare.	

93.	Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	669/15.03.2017
	Detaliile petitie	ANPC nr.4848/10.03.2017 Dl. Gheorghe Predut, bd. Dacia nr.36, ap.5, sector 1, dorupredut44@yahoo.com
	Problema reclamata	<i>Solicitare montare gura scurgere pt imobil str.Zarnesti 57, sector 4</i>
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.694/17.03.2017 pentru analiza si punct de vedere. Raspunsul ANB nr.855/06.04.2017 contine informatii privind infiintarea unei noi guri de scurgere. Raspunsul AMRSP catre petent si spre stiinta ANPC nr.886/10.04.2017 contine referiri la situatia gurilor de scurgere si la actiunile ANB.
94.	Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	670/15.03.2017
	Detaliile petitie	ANPC nr.4848/10.03.2017 dl. Nicolae Hristea, bd. Ramnicu Sarat nr.3, bl. H14, ap.16, sector 3
	Problema reclamata	<i>Consum apa pentru imobil din str. Parcului nr.95A, sector 1</i>
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.639/17.03.2017 pentru punct de vedere si posibilitati de solutionare Raspunsul ANB nr.838/04.04.2017 contine informatii privind modalitatea in care a fost emisa factura si informatii privind schimbarea proprietarului. Raspunsul AMRSP catre petent si spre stiinta ANPC nr.881/10.04.2017 contine modalitatea de facturare si obligatii privind recontractarea la schimbarea proprietarului.
95.	Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	678/16.03.2017 (816/03.04.2017)
	Detaliile petitie	(PMB DUP nr.3599/31.03.2017) Dl. Marian Deaconu, Asoc. Proprietari bl.C1, bd. Uverturii nr.6, sector 6, deaconu319@yahoo.com
	Problema reclamata	<i>Majorari tarif apa</i>
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Raspunsul AMRSP nr.762/28.03.2017 contine informatii privind evolutia tarifelor de apa din 2011. Raspuns AMRSP nr.833/03.04.2017 catre PMB - DUP ce contine copie dupa raspunsul petentului la solicitarea similara.
96.	Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	699/20.03.2017 (750/27.03.2017 si 935/14.04.2017)
	Detaliile petitie	Dna Valentina Titilina, valy_2102@yahoo.com (ANPC nr.5591/20.03.2017 si PMB-DUP nr.4368/12.04.2017)
	Problema reclamata	<i>Modalitate calcul apa meteo, procent deversare apa la canalizare</i>
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr. 737/27.03.2017 pentru punct de vedere si modalitate calcul apa meteorica preluata de canalizare. Raspunsul ANB nr.820/03.04.2017 contine informatii privind determinarea contravalorii apei pluviale pentru imobilul petentului, precum si raspuns la solicitarea de redenumire a serviciilor. Raspunsul AMRSP nr.879/10.04.2017 catre petent si spre stiinta ANPC, si nr.964/20.04.2017 catre petent si spre stiinta PMB-DUP, cuprinde informatii privind determinarea contravalorii apei meteo preluata de canalizare, cantitatea de apa uzata deversata la canalizare si considerente privind inscrierile din factura.
97.	Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	749/27.03.2017
	Detaliile petitie	ANPC nr.5591/20.03.2017 Dna Marinescu Florentina, str. Gral Haralambie Nicolae 41, sector 4, florentinavoichi@yahoo.com
	Problema reclamata	<i>Facturare, pierdere apa</i>
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.759/28.03.2017 pentru verificari si punct de vedere. Raspunsul ANB nr.915/13.04.2017 contine informatii privind modalitatea de emitere a facturilor emise si reglarea situatiei prin acordarea unei reduceri a facturii. Raspunsul AMRSP catre petent nr.1079/27.04.2017 contine informatii privind facturile emise si reducerea acordata de ANB
98.	Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	751/27.03.2017 (907/12.04.2017)
	Detaliile petitie	ANPC nr.5591/20.03.2017 (PMB-DUP nr.3691/07.04.2017) Dna. Alexandra Visan, str. Drumul Podul Dambovitei nr.9D. bl.2, sector 6,

		alexandrion@yahoo.com
	Problema reclamata	<i>Sistare apa si schimbare titular contract</i>
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.764/28.03.2017 pentru punct de vedere. Raspunsul ANB nr.926/14.04.2017 contine informatii privind situatia contractuala a imobilului si masurile luate pentru reluarea serviciului. Raspunsul AMRSP catre petent si spre stiinta ANPC nr.1103/02.05.2017 contine informatii privind masurile luate de ANB pentru reglementarea situatie.
99.	Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	752/27.03.2017
	Detaliile petitie	ANPC nr.5591/20.032017 Dna Mihaela Neascu, intr. Baba Voica nr.2, sector 4, mihaela.neacsu81@gmail.com
	Problema reclamata	<i>Canalizare infundata</i>
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.757/28.03.2017 pentru analiza, verificare si punct de vedere. Raspunsul ANB nr.929/14.04.2017 contine informatii privind declinarea responsabilitatii ANB asupra canalizarii stradale. Raspunsul AMRSP catre petent si spre stiinta ANPC nr.1107/02.05.2017 contine referiri la responsabilitatea ANB.
100.	Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	753/27.03.2017
	Detaliile petitie	ANPC nr.5591/20.032017 Dna Nicoleta Calomfirescu, bd. dacia nr.118, ap.2, sector 2, nicoletacalomfirescu@gmail.com
	Problema reclamata	<i>Consum mare de apa facturat</i>
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.758/28.03.2017 pentru punct de vedere fata de cele semnalate Raspunsul ANB nr.854/06.04.2017 contine informatii privind cauza consumului si disponibilitatea de a identifica o solutie de plata. Raspunsul AMRSP catre petent si spre stiinta ANPC nr.885/10.04.2017 contine informatii privind constatările ANB si referiri la posibilitatea verificării metrologice a contorului.
101.	Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	956/19.04.2017
	Detaliile petitie	ANPC nr.7019/10.04.2017 Dl. Melega Eugen-Florin str. Tulnici nr.6, bl. 45, sc.1, et.4, ap.29, sector 4
	Problema reclamata	<i>Lipsa presiune la ultimul etaj</i>
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.1046/24.04.2017 pentru informatii suplimentare privind alimentarea cu apa a blocului Raspunsul ANB nr.1219/16.05.2017 contine informatii privind modalitatea de alimentare cu apa a blocului si rezultatul masuratorilor de debit si presiune la bransament. Raspunsul AMRSP va fi realizat dupa ce vor fi facute investigatii suplimentare la locatia petentului cu privire la modalitatea de alimentare cu apa a imobilului, si dupa identificarea posibilitatilor de rezolvare.
102.	Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	958/19.04.2017
	Detaliile petitie	PMB-DUP nr.4128/19.04.2017 Dl. Marasescu Niculae, str. Valtoarei nr.17, sector 5
	Problema reclamata	<i>Canalizare nefunctionala</i>
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr. 1047/24.04.2017 pentru verificare, punct de vedere si propuneri de solutionare Raspunsul ANB nr.1250/18.05.2017 contine informatii privind refacerea racordului de canalizare fara a percepe costuri. Raspunsul AMRSP catre petent si spre stiinta PMB-DUP nr.1257/19.05.2017 contine referiri la refacerea racordului si verificarea functionarii acestuia de catre ANB.
103.	Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	1034/21.04.2017 (ANPC 8070/02.05.2017)
	Detaliile petitie	Dna. Viorica Cojocari, str. Hagiului nr.3, corp.C, et.2, ap.4, sector 2
	Problema reclamata	<i>Repartizare consum in cadrul condominiului, nepermite acces la contor</i>
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.1045/27.04.2017 pentru informatii privind consumurile inregistrate Raspunsul ANB nr.1124/04.05.2017 contine informatii privind

		posibilitatile de mutare a contorului de bransament si separarea consumurilor in condominiu. Raspunsul AMRSP catre petent si spre stiinta ANPC nr.1225/16.05.2017 contine informatii privind prevederile legale de schimbare a pozitiei contorului si posibilitatea de separare a consumului. De asemenea se face referire la modalitatea de emitere a facturilor si la faptul ca operatorul a avut acces la citirea contorului.
104.	Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	1055/25.04.2017
	Detaliile petitie	PMB-DUP 4913/24.04.2017 Dl. Ivan Alexandru, str. Brezoianu nr.38, bl.A, sc.A, ap.5, sector 1, alexandruivan06@gmail.com
	Problema reclamata	<i>Calitatea apei potabile</i>
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.1078/26.04.2017 pentru punct de vedere si informatii privind calitatea apei potabile si cauzele care au determinat reclamatia petentului. Raspunsul ANB nr.1228/17.05.2017 contine informatii privind cauza deteriorarii temporare a calitatii apei potabile si rezultatul verificarii probelor de apa. Raspunsul AMRSP catre petent si spre stiinta PMB-DUP nr.1258/19.05.2017 contine informatii privind intreruperile de apa care au cauzat calitatea apei potabile si copii ale rezultatelor analizei de apa.
105.	Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	1115/03.05.2017
	Detaliile petitie	ANPC nr.8070/02.05.2017 Asociatia de Proprietari bl.44, sos. Stefan cel Mare nr.226, sector 2
	Problema reclamata	<i>Datorie catre ANB nerecunoscuta</i>
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.1130/05.05.2017 pentru informatii suplimentare si punct de vedere. Raspunsul ANB nr.1220/16.05.2017 contine informatii privind situatia facturilor si platilor pentru client si propunerea ANB pentru intalnire in vederea reglementarii sutiatiei financiare. Raspunsul AMRSP catre petent si spre stiinta ANPC nr.1244/17.05.2017 contine informatii privind soldul, suma platita de catre alt client in contul petentului si posibilitatea de reglementare a situatiei finasnciare.
106.	Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	1119/03.05.2017
	Detaliile petitie	PMB-DUP nr.4501/27.04.2017 Dl. Radu Florin, str. Ion Conea nr.10, sector 5
	Problema reclamata	<i>Contravaloare apa meteo pentru imobil nelocuit</i>
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.1129/05.05.2017 pentru punct de vedere si pentru solutionare. Lucrarea necesita investigatii si obtinerea de informatii suplimentare, raspunsul catre petent depaseste data de finalizare a prezentului raport.
107.	Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	1157/08.05.2017
	Detaliile petitie	ANRSC nr.504322/05.05.2017 Dl. Aurel Delea, str. Fabrica de Chibrituri 35, sector 5
	Problema reclamata	<i>Lipsa raspuns ANB la solicitare bransament pentru apartament</i>
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.1167/09.05.2017 pentru punct de vedere si pentru solutionare. Lucrarea necesita obtinerea de informatii suplimentare, raspunsul catre petent depaseste data de finalizare a prezentului raport.

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

Problema reclamata	Numar petitii inregistrate la AMRSP
Alimentarea cu apa potabila	
Probleme si reclamatii privind facturarea (estimari, depistare clandestini, recalculari, consumuri dupa avarii, servicii)	22
Solicitari si reclamatii privind probleme contractuale, preluare contract, consumuri interne, separari consumuri la nivel de proprietate in condominiu	15
Intreruperea serviciului de alimentare cu apa (datorii, esalonari)	5
Presiune scazuta	7

Reclamatii privind modificarea perioadei de facturare	7
Intrebări si nemulțumiri privind tarifele (apa meteorica, procent de apa deversata)	7
Calitatea apei potabile	11
Reclamatii privind realizarea de bransamente si racorduri	5
Intreruperi apa	4
Alte reclamatii privind sistemul de alimentare cu apa potabila	5
Canalizare	
Infundare canalizare, inundari	6
Inundare, infiltratii subsol	4
Lucrari in carosabil care afecteaza canalizarea publica	4
Guri de evacuare ape pluviale	2
Propuneri de inlocuire a elementelor componente ale sistemului public	3

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, in perioada 31.05.2015 - 31.05.2016 numarului de litigii inregistrate la AMRSP a scazut ajungand la **107**. Au aparut mai multe reclamatii privind facturarea, dar si in ceea ce priveste problemele aparute in cadrul condominiilor unde furnizarea apei se face comun mai multor consumatori (in special la condominii cu mai putine apartamente decat blocurile de locuinte).

Au fost inregistrate un numar mic de reclamatii ale petentilor referitoare la lipsa presiunii, intreruperi in alimentarea cu apa, avarii pe rețeaua publica.

Cauzele celor **11** 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 rețelele 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 rețelelor 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 continuat demersurile in vederea identificarii documentelor existente la RADET referitoare la cele 5 Statii de Hidrofor care fac obiectul predarii catre SC Apa Nova Bucuresti SA, respectiv pentru **"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 de la SC Apa Nova Bucuresti SA cu privire la stadiul proiectelor de reabilitare a celor 5 Statii de Hidrofor, acestea gasindu-se intr-un stadiu avansat de finalizare.

In data de 9 ianuarie 2017, la solicitarea SC Apa Nova Bucuresti SA formulata prin scrisoarea nr.16263648/29.12.2016 s-a organizat o intalnire la RADET privind necesitatea preluarii de catre SC Apa Nova Bucuresti SA a contractelor de energie electrica pentru cele 5 Statii de Hidrofor (SH D1-D2 sos. Pantelimon nr.324, SH 2 Indesirii str. Floarea Rosie nr.4, SH 2 Placare str. Valea Lunga nr.10, SH 5A str. Lujerului nr.2, SH Victoriei nr.83-85). In cadrul intalnirii s-a hotarat ca facturile anterioare privind consumul de energie electrica al statiilor de hidrofor vor fi achitate pana la data de 31.03.2017,

urmand ca apoi dupa predare-primire sa se realizeze transferul contractului de energie electrica catre SC Apa Nova Bucuresti SA.

In luna martie 2016 a avut loc o intalnire intre membrii Comisiei Municipale de predare - primire a statiilor de hidrofor, in cadrul careia s-a decis solicitarea informatiilor suplimentare la R.A.DE.T. privind incadrarea acestor instalatii in cadrul pozitiiilor din inventarul Domeniului Public al municipiului Bucuresti a punctelor termice aferente.

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), pentru punerea in aplicare a prevederilor clauzei 14 - Canalul Deschis din Actul Aditional nr.10/2013 la Contractul de Concesiune.

In martie 2016 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.

Avand in vedere:

- prevederile art. 14.6 din Actul aditional nr.10/2013 care mentioneaza urmatoarele "*Concesionarul va preda Canalul Deschis în starea în care se află, iar aducerea acestuia la capacitatea necesară de debit tranzitat ținând cont de condițiile de curgere a apei nu va mai fi o obligație a Concesionarului însă, Concesionarul va realiza lucrările de reabilitare a Nodului Hidrotehnic descărcare a lacului Pantelimon în lacul Cernica (stăvilare, glisiere batardouri, etc.)*";
- obligatiile Concedentului si ale Concesionarului conform Protocolului nr. 4271 / 27.10.2014 privind indeplinirea de catre concesionar a obligatiilor prevazute in Actul Aditional nr. 10 la Contractul de Concesiune, art.3 care precizeaza urmatoarele: "*Partile convin ca Procesul-verbal de predare-preluare a bunurilor ce compun Canalul Deschis prevazut la Clauza 14.5 din Actul Aditional nr. 10 va fi incheiat dupa avizarea de catre Comisia Tehnico-Economica din cadrul Primariei Municipiului Bucuresti, a documentatiei elaborata de Concesionar pentru lucrarile de reabilitare a Nodului Hidrotehnic de descarcare a lacului Pantelimon II in lacul Cernica*";

AMRSP a efectuat in martie 2017 o vizita la Nodul Hidrotehnic cu scopul de a prelua informatii privind stadiul lucrarilor de reabilitare a stavilarului. Lucrarile sunt in stadiu avansat si pot fi identificate prin imaginile care urmeaza:



3. In vederea punerii in aplicare a prevederilor Clauzei 7 referitoare la *Instalatiile de evacuare ape meteorice din pasajele subterane* din Actul Adicional 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 s-a efectuat releveul pe teren a instalatiilor de preluare si pompare a apelor meteorice din pasajele subterane, intocmindu-se un borderou cu obiectele identificate.

Avand in vedere necesitatea clarificarii unor aspecte privind aceste instalatii de evacuare a apelor meteorice, in decembrie 2016 AMRSP a transmis informare catre Directiile din Primaria Municipiului prin adresele nr. 2913/14.12.2016 (catre Directia Financiar Contabilitate), nr. 2921/14.12.2016 (catre Directia Utilitati Publice) si nr.2922/14.12.2016 (catre Directia Patrimoniu) pentru formularea punctelor de vedere. Informarea cuprinde sinteza documentelor specifice care au facut obiectul nominalizarii instalatiilor de evacuare a apelor meteorice din pasajele in cadrul Actului Adicional nr.10/2013 aprobat prin HCGMB nr.245/2013 si a Protocoalelor de punere in aplicare a prevederilor Actului aditional, semnate de Primarul General (in numele Municipiului Bucuresti) si Directorul General al SC Apa Nova Bucuresti SA, respectiv:

- Protocolul nr. 4271/27.10.2014, art.2, privind indeplinirea de catre Concesionar a obligatiilor prevazute in Actul Adicional nr. 10 la Contractul de Concesiune;
- Protocolul nr. 3576/01.09.2015, art.4, privind implementarea Actului Adicional nr. 10 la Contractul de Concesiune.

In luna martie 2016 a avut loc o intalnire intre membrii Comisiei Municipale de predare - primire a instalatiilor de evacuare ape meteorice din pasajele subterane, in cadrul careia s-a decis solicitarea informatiilor suplimentare la Administratia Strazilor privind incadrarea acestor instalatii in cadrul pozitiilor din inventarul Domeniului Public al municipiului Bucuresti a pasajelor aferente.

(C) ca Autoritate Tehnica de Reglementare a Concesiunii:

Participarea, pe parcursul anului 2016, 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 Asociatiilor de Proprietari - Habitat

In calitate de Autoritate de Reglementare Tehnica reprezentantii 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 in rezolvarea mai operativa a unor deficiente in asigurarea calitatii serviciilor de furnizare in 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 Apelor si Padurilor.

(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" - Extindere de retele de alimentare cu apa si de canalizare

In vederea adaptarii programului de extindere a retelelor de alimentare cu apa si de canalizare realizat de Concesionar la necesitatile de dezvoltare urbanistica a Concedentului, CGMB a aprobat prin HCGMB nr. 358/2009 Actul Adicional nr. 6/2009 la Contractul de Concesiune, in care s-a convenit

inlocuirea Nivelului de Serviciu A4 “Acoperire – Proportie din strazile existente in Zona de Servicii conectate la serviciul de apa potabila” si Nivelul de Serviciu B2 “Acoperire – Proportia strazilor existente in Zona de Servicii conectate la serviciul de canalizare”, cu un program de investitii in valoare de **200.000.000 lei** finantat de concesionar si destinat extinderii retelelor publice de alimentare cu apa si de canalizare, ce se deruleaza pe o perioada de sase ani incepand cu anul calendaristic urmator certificarii Conformitatii Initiale – “Programul Bucur” (08.09.2011).

Ca si in anii anteriori, in anul 2016, 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
- 31.12.2016 -**

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	6.515.316	10.775.938	17.291.254
Anul 4 (2014-2015)	33.333.333	7.284.100	24.266.643	36.211.544
Total	133.333.332	38.779.880	101.202.528	139.982.408

(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.

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 periodice la Bucuresti in legatura cu Contractul de Concesiune si ori de cate ori este nevoie, in scopul de a monitoriza cu atentie evolutiile in contextul mai larg al Contractului de Concesiune si al progresului si provocarilor legate de multitudinea de activitati pe care Concesionarul le desfasoara.

In perioada 31.05.2016 – 31.05.2017, au fost inregistrate o serie de actiuni comune cu membrii Comisiei de Experti, care s-au desfasurat in noiembrie si care au avut ca subiect punerea in aplicare a art.23.2 din Actul Adicional nr.10/2013 la Contractul de Concesiune, privind Schimbarea Structurii Tarifare.

In timpul vizitei la Bucuresti facuta in perioada 14-16 noiembrie 2016 de catre Comisia de Experti cand au avut loc intalniri cu ANRSC, SC Apa Nova Bucuresti SA, reprezentanti ai Primariei Municipiului Bucuresti si AMRSP, s-a discutat printre altele si punerea in aplicare a art. 23.4 din Actul Adicional nr.10/2013 la Contractul de Concesiune, respectiv Schimbarea Structurii Tarifare.

Cu scrisoarea nr. 16040777/23.11.2016, SC Apa Nova Bucuresti SA a transmis, in conformitate cu prevederile clauzei 1.6.1, partea a IV - *Tarif*ul din Contractul de Concesiune, catre membrii Comisiei de Experti, propunerea privind Schimbarea Structurii Tarifare.

Justificarea SC Apa Nova Bucuresti SA a fost ca in prezent, tariful perceput pentru un metru cub de apa potabila este mai mare decat costul unui metru cub de apa potabila. In timp ce, costul serviciului de canalizare pentru un metru cub de apa uzata este mult mai mare decat tariful pentru serviciul de canalizare perceput pentru un metru cub de apa uzata. Aceasta inegalitate a crescut mai ales de cand au fost preluate in concesiune Caseta si SEAU Glina - faza 1.

Ca urmare, SC Apa Nova Bucuresti SA a propus reducerea tarifului de apa potabila si cresterea cu o suma corespunzatoare a tarifului la canalizare, astfel ca tariful cumulat per total sa ramana acelasi.

Evolutia tarifului dupa Schimbarea Structurii Tarifare, propusa de la 1 ianuarie 2017, este: - tarif apa potabila: 65.5% din tariful cumulat apa potabila + canalizare, adica 3,3061 RON/m3 (fata de 4,1312 RON/m3 la data de 31 decembrie 2016);

- tarif canalizare: 34.5% din tariful cumulat apa potabila + canalizare, adica 1,7414 RON/m3 (fata de 0,9163 RON/m3 la data de 31 decembrie 2016).

In cadrul raportului SC Apa Nova Bucuresti SA s-a prezentat si corespondenta anterioara privind furnizarea informatiilor suplimentare impreuna cu motivele pentru depunerea in prezent a acestei solicitari de Schimbare a Structurii Tarifare.

Raportul Comisiei de Experti, la propunerea SC Apa Nova Bucuresti SA, contine:

- propunerea SC Apa Nova Bucuresti SA de Schimbare a Structurii Tarifare;
- analiza informatiilor SC Apa Nova Bucuresti SA prin care se precizeaza ca fata de situatia existenta cand proportia apei potabile si a canalizarii in cadrul tarifului combinat este de 82/18, prin Schimbarea Structurii Tarifare se ajunge la proportia 65,5%/34,5%;
- concluziile Comisiei de Experti (care considera acceptabila propunerea ANB si recomanda aprobarea acesteia).

Raportul mai contine anexa in care sunt prezentate intrebarile Comisiei de Experti si raspunsurile ANB anterior emiterii propunerii ANB si a elaborarii Raportului Comisiei de Experti. De asemenea in anexa sunt prezentate detalierea costurile pentru apa potabila si separat pentru canalizare.

(Nota: In realitate proportia cheltuielilor pentru apa potabila si a canalizarii reprezinta 57,4 % / 42,6%, insa s-a aprobat structura cu 65,5%/34,5%.)

ANRSC prin avizul nr.425929/21.12.2016 a aprobat Schimbarea Structurii Tarifare, incepand cu 01.01.2017, respectant astfel clauza 5.3. din partea a IV - *Tarif*ul a Contractului de Concesiune, ce specifica urmatoarele: "*reglementatorul Economic va acorda sau va respinge CTS bazandu-se exclusiv pe concluziile-recomandarile Raportului Comisiei de Experti si va notifica Partile in interval de 5 zile lucratoare de la primirea Raportului Comisiei de Experti.*"

Structura noului tarif, aprobata prin acest aviz este de 65,5% (apa potabila)/34,5% (canalizare), rezultand astfel un tarif de:

- apa potabila 3.31 lei/mc (fara TVA), iar cu TVA 9% = 3.61 lei/mc;
- canalizare 1.74 lei/mc (fara TVA 19%), iar cu TVA 19% = 2.07 lei/mc.

Tinand seama ca o astfel de actiune trebuia mediatizata pentru a fi suficient de clara utilizatorilor, AMRSP a solicitat ANRSC amanarea punerii in aplicare a noului tarif, pana la data de 01.04.2017, timp in care se vor desfasura actiuni de informare, iar Reglementatorul Economic prin avizul nr.426490/16.01.2017 a aprobat aceasta amanare.

In luna martie 2017 Comisia de Experti a fost informata printr-un Raport Tehnic cu privire la functionarea Statiei de Tratare Apa Uzata Glina in anul 2016.

Raportul Tehnic cuprinde:

-	valori ale incarcarilor de poluanti monitorizati, respectiv CCO (consumul biochimic de oxigen cu timp de rezidenta 5 zile), CB05 (consumul biochimic de oxigen cu timp de rezidenta 5 zile), SS(Suspensii Solide) , N (Azot) si P (fosfor), precum si debite tranzitate in treapta mecanica si in treapta biologica
-	Debite tranzitate in anul 2016, si comparatie cu perioada 2012-2015
-	Performantele treptei biologice (suspensii, fosfor total in efluentul biologic, azot total in efluentul biologic, CCO si CB05)
-	Linia namolului
-	Performante energetice