Sectiunea III
Raportul de monitorizare si evaluare a Serviciului Public de Alimentare cu Apa si de Canalizare (31.05.2017 – 31.05.2018)

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 S.C. Apa Nova București S.A., în calitate de Concesionar si cuprinde rezultatele activitatii desfasurate de AMRSP in perioada 31.05.2017 – 31.05.2018.

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 31.05.2017–31.05.2018**	Pag. 20
	4.I Monitorizarea Nivelelor de Servicii in vederea respectarii standardelor de calitate a serviciului la consumatori	Pag. 20
	A1 - Calitatea apei potabile	Pag. 20
	A2 – Presiunea la bransament	Pag. 33
	A3 – Continuitatea serviciului	Pag. 39
	A4 – Acoperire apa potabila – Programul BUCUR	Pag. 45
	A5 - Timpul dintre notificarea exploziei/scurgerii si reparatie	Pag. 54
	A6 – Alimentare alternativa cu apa potabila	Pag. 65
	A7 – Randamentul sistemului de alimentare cu apa potabila	Pag. 70
	A8 - Facturi emise pe baza citirii contoarelor individuale sau comune mai multor clienti, ca procent din totalul facturilor	Pag. 83
	B1 – Calitatea apei efluentului	Pag. 90
	B2 – Acoperire canalizare - Programul BUCUR	Pag. 113
	B3 - Timpul intre notificarea infundarii unei guri de scurgere si golirea acesteia	Pag. 122
	B4.1 - Timpul dintre notificarea unei prabusiri de canal colector si inlocuirea conductei	Pag. 130
	B4.2 - Timpul dintre notificarea unei infundari de canal si curatarea infundarii	Pag. 138
	B4.3 - Eliminarea apelor reziduale in urma unei prabusiri/infundari de canal colector	Pag. 145
	B5 - Eliminarea inundarii cu apa reziduala din gospodarie si curatare	Pag. 151
	B6 – Caseta	Pag. 158
	C1 - Bransamente contorizate ca procentaj din bransamente individuale sau comune mai multor clienti, existente la Data Licitatiei	Pag. 165
	C2 - Timpul de realizare de noi bransamente la conductele de apa potabila / sau racorduri la canalizare	Pag. 173
	C3 - Timp pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea	Pag. 183
	C4 - Timp pentru tratarea reclamatiilor scrise	Pag. 188
	C5-Timp pentru a raspunde la contactele telefonice	Pag. 194
	C6 - Timp pentru tratare solicitarilor de audiente	Pag. 201
	C7 - Timp pentru tratarea solicitarilor privind verificarea acuratetii contorizarii	Pag. 207
	D1 - Presiunea minima la bransament	Pag. 213
	D2 - Continuitatea alimentarii	Pag. 218
	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. 223
	4.III Asigurarea expertizei tehnice in sprijiinul rezolvarii disputelor dintre clienti si Concesionar prin analizarea si aprecierea impartiala a situatiilor, daca apelul clientului catre acesta nu a condus la rezolvari acceptabile pentru parti	Pag. 224
	4.IV Participarea la elaborarea unor documente, in conformitate cu art. 4 din Statutul aprobat prin HCGMB nr. 339/2009	Pag. 240
Capitolul 5.	**COMISIA DE EXPERTI**	Pag. 245

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 al serviciilor prestate*
- *eficienta administrativa in domeniul monitorizat si reglementat, conform legii*
- *promovarea eficienta a serviciilor, precum si reducerea pierderilor si consumurilor energetice nejustificate*
- *colaborarea intre toti furnizorii de utilitati*
- *masurarea calitatii serviciilor publice pe baza de indicatori de performanta cuantificabili*
- *respectarea prevederilor legale privind protectia mediului*

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

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

In cadrul activitatii de monitorizare a Serviciului de Alimentare cu Apa si de 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 analizarea si aprecierea impartiala a situatiilor, daca apelul clientului catre concesionar nu a condus la rezolvari acceptabile pentru parti*

d *sa notifice partilor contractante neindeplinirea obligatiilor privind realizarea NS in conformitate cu procedurile prevazute in contract, concedentul urmand sa decida aplicarea penalitatilor prevazute in contract*

Principalele atributii ale AMRSP:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

In studiul **Bancii Mondiale (World Bank, ERM – Contracting Out Utility Regulatory Functions. ARBAC Survey.2004)** se arata ca Institutia Independenta a Comisiei de Experti este formata dintr-un

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

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

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

In **Raportul Bancii Mondiale – iulie 2010** intocmit de **Castalia Strategic Advisors** la **"Evaluarea servciilor de apa si canalizare din Bucuresti dupa zece ani"** se mentioneaza:

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

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

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

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

Alimentarea cu apa potabila

Apa bruta (materia prima pentru producerea apei potabile) este asigurata de Administratia Nationala Apele Romane, printr-un program lunar de exploatare a lucrarilor hidrotehnice la elaborarea caruia participa si reprezentanti ai AMRSP si S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. Apa bruta provine din:

- *Bazinul hidrografic al raului Arges, cu priza Crivina*
- *Bazinul hidrografic al raului Dambovita, cu priza Brezoaiele*
- *Fronturi subterane si puturi orasenesti*

Apa bruta este transportata de la prize catre statiile de tratare astfel:

- *spre statia Arcuda*: prin canalul trapezoidal deschis (cu o lungime de ~16 km), de la priza Brezoaiele, si prin doua apeducte de la priza Crivina
- *spre statia de tratare Rosu*: prin canal dublu casetat (cu o lungime de ~17 km), de la priza Crivina.
  Acest canal este utilizat si pentru a face legatura, cu Lacul Morii in scopul asigurarii debitului de primenire, legatura ce se face prin intermediul unui canal trapezoidal cu o lungime de ~1,8 km.
- *spre statia de tratare Crivina:* prin pompare, 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 producere a apei potabile: Rosu, Arcuda si Crivina:

Statia de tratare Arcuda	
-	*este cea mai veche statie de tratare a apei din sistem, peste 120 ani*
-	*capacitatea de productie de apa potabila:* ***650 000 m³/zi*** *(~**7,5 m³/sec**)*
-	*in anul 2017 volumul total de apa potabila produs de statia Arcuda a fost de* ***119,15 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 anul 2017 volumul total de apa potabila produs de statia Rosu a fost de* ***37,94 Mm³***
Statia de tratare Crivina	
-	*finalizata in anul 2006*
-	*capacitate de productie de apa potabila de* ***260 000 m³/zi (3 m³/sec)***
-	*in anul 2017 volumul total de apa potabila produs de statia Crivina a fost de* ***13,14 Mm³***

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

Rezervoarele de inmagazinare sunt amplasate in zona statiilor de pompare. Cele ***20 de rezervoare*** au

o capacitate totala de stocare de ***359 000 m³***.
Sistemul dispune de **8 statii de pompare** (din care numai **7 sunt in functiune**: de la Statia de pompare Cotroceni se utilizeaza doar rezervoarele, care au fost conectate la Statia de pompare Grozavesti, alimentarea realizandu-se gravitational):

Zona	Denumire Statie de pompare	Numar rezervoare	Capacitate totala m³
Nord	Statie pompare Nord	3	125 000
	Statie pompare Grivita	2	50 000
Vest	Statie pompare Grozavesti	-	-
	Statie pompare Cotroceni	8	71 500
	Statie pompare Preciziei	1	1 500
	Statie pompare Dr.Taberei	2	30 000
	Statia de pompare Uverturii	-	-
Sud	Statie pompare Sud	4	81 000
Total		**20**	**359 000**

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

- ***40 statii de repompare****, din care* ***29*** *in functiune la sfarsitul anului 2017*
- ***235 statii de hidrofor****, din care* ***116*** *in functiune la sfarsitul anului 2017*

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* ***132 792 bransamente cu o lungime totala de ~996 km***

Canalizare

Colectarea apelor uzate si meteorice se realizeaza printr-o retea de canale de serviciu si colectoare principale construite in marea majoritate in sistem unitar. Conceptia initiala a sistemului de canalizare a fost bazata pe deservirea unei populatii de 1 000 000 locuitori si a unei suprafate de colectare a apelor meteorice de 5 000 ha.
In prezent sistemul de canalizare trebuie sa raspunda nevoilor unei populatii de **peste 2 000 000 locuitori** si a unei suprafete de preluare a apelor meteorice de **~20 000 ha**.
La sfarsitul anului 2017, pentru sistemul de canalizare se evidentiaza urmatoarele cifre:

- *lungimea totala a retelei de canalizare :* ***~2 384,4 km,*** *din care* ***~297 km*** *sunt* ***colectoare principale***
- ***127 627 racorduri de canalizare*** *dotate cu* ***camine*** *(ce deservesc clientii) si care insumeaza o lungime de* ***~957 km***
- ***67 653 camine de inspectie***
- ***52069 guri de scurgere ape pluviale****, dotate cu* ***racorduri*** *a caror lungime este de* ***~260 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 varieaza de la *0,65%* pana la *1,5%.* Caseta se compune din doua semicasete pe tronsonul Lacul Morii – NH Vitan si trei semicasete pe tronsonul NH Vitan –SEAU Glina, precum si drenul adiacent.
Caseta a fost proiectata sa functioneze in conditii de siguranta, atat cu nivel liber, cat si sub presiune (din cauza volumului mare de apa in perioada ploioasa). La momentul preluarii acesteia de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., in anul 2011, din administrarea Apelor Romane, capacitatea de transport era estimata la aproximativ jumatate din capacitatea proiectata.
Epurarea apelor uzate de pe teritoriul municipiului Bucuresti se face incepand cu anul 2011 la Statia de Epurare a Apelor Uzate Glina. Faza 1 a acestei Statii a fost construita printr-un proiect cu finantare ISPA si a fost prevazuta sa asigure preluarea partiala a debitului transportat de Caseta de Ape Uzate, cu o epurare mecanica a unui debit maxim de **10 mc/s**, din care epurare completa pentru un debit de ***~5 mc/s***.
Din luna iulie 2011, SEAU Glina se afla in exploatarea S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. Trebuie mentionat ca inca din primele zile de operare s-au constatat o serie de deficiente previzibile, acestea fiind solutionate ulterior.

Apa industriala

Apa industriala este asigurata din doua surse, astfel:

- *din raul Arges, prin canalul Arges – Rosu cu un debit maxim de **~780 000 m3/zi,** iar cantitatea medie de apa livrata in anul 2017 a fost de **36 900 mc/zi***
- *din raul Colentina – lacurile Pantelimon si Cernica cu un debit maxim de **~180 000 m3/zi**, iar cantitatea medie de apa livrata in anul 2017 a fost de **13 400 mc/zi***

Sistemul de alimentare cu apa industriala din raul Colentina dispune de *2* statii de pompare, din care una in functiune la sfarsitul anului 2017, o retea cu o lungime de ***~62 km,*** *si un numar de ~60 bransamente active a caror lungime este de **~1,15 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 câstigatorul sa fie o societate recunoscuta prin experienta sa si destul de puternica pentru a prelua un serviciu municipal atat de important precum serviciul de alimentare cu apa si de canalizare al Capitalei.

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

Partile contractuale

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

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

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

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

Baza legala

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

In relatiile cu clientii, 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 exploatari eficiente si investitii de capital prudente*
- *Evitarea abuzului de pozitie dominanta prin aplicarea unor mecanisme de reglementare transparente*
- *Asigurarea respectarii standardelor aplicabile privind protectia mediului inconjurator, siguranta si sanatatea*
- *Asigurarea exploatarii si intretinerii eficiente a Bunurilor Proprietate Publica*
- *Asigurarea furnizarii Serviciilor intr-un asemenea mod incat, pe cat este posibil in mod rezonabil, acestea sa fie conforme si sa se adapteze necesitatilor Clientilor”*

3. Controlul Concesiunii

Controlul derularii Contractului de Concesiune este efectuat de:

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

4. Tariful

Tariful de baza a rezultat din licitatia publica, fiind selectat cel mai mic tarif mediu pentru toata durata de 25 de ani a concesiunii. Acest criteriu a determinat castigatorul licitatiei, fiind ales astfel un tarif de piata, viabil. Ajustarea tarifului se supune unor reguli impuse de Contractul de Concesiune si de Hotarârea Guvernului nr. 1019/2000. Ajustarile tarifare sunt avizate de ANRSC (initial erau avizate de Oficiul Concurentei), in baza raportului favorabil al Comisiei de Experti.
Pentru mentinerea echilibrului financiar al Concesiunii, Contractul prevede ajustari ordinare, extraordinare si de refundamentare ale tarifului. Ajustarile ordinare urmaresc influentele asupra tarifului datorate inflatiei sau devalorizarii. Solicitarea de catre Concedent de lucrari suplimentare sau aparitia unor modificari de legislatie nefavorabile concesiunii, determina ajustari tarifare extraordinare pozitive, iar realizarea de investitii in aria de responsabilitate a concesionarului sau modificari de legislatie favorabile concesiunii determina ajustari tarifare extraordinare negative.
Respectarea acestor prevederi contractuale determina S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. sa-si directioneze cheltuielile spre servirea cat mai buna a clientilor, la costuri cat mai reduse, ceea ce asigura o eficienta maxima in utilizarea banilor colectati de la utilizatori.

5. Investitiile

Aducerea Sistemului concesionat de la starea precara din momentul preluarii la nivelul obiectivelor si obligatiilor contractuale necesita investitii importante, fara de care ar putea fi pusa in pericol chiar functionarea Sistemului. In Contractul de Concesiune se cere Concesionarului obtinerea de rezultate concrete, Nivele de Servicii de calitate, o gestionare sanatoasa a activitatilor si fondurilor si o

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

6. Nivelele de Servicii

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

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

Fiecarui Nivel de Serviciu ii corespunde un anumit Standard Obiectiv si o data calendaristica de indeplinire (Termenul Limita de Conformitate) la care este obligatorie respectarea Standardului Obiectiv. Pana la acea data Concesionarul are obligatia de a respecta nivelul calitatii serviciului atins de catre RGAB in perioada noiembrie 1998 - noiembrie 2000, nivel numit Standard de Baza.
Concesionarul este obligat sa respecte indicatorii Nivelelor de Servicii desi, in unele cazuri, legislatia in vigoare este mai permisiva.
Toate Nivelele de Servicii reprezinta tinte pentru asigurarea serviciilor prestate catre client, masurand astfel rezultatele activitatii Concesionarului, aspect in premiera in Romania, de introducere a tipului de contract de delegare/concesiune orientat catre rezultate, specific serviciilor publice. Printr-un astfel de contract, societatea S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. are obligatia sa faca investitii pentru imbunatatirea, modernizarea si intretinerea sistemului de alimentare cu apa potabila si de canalizare, pentru a respecta Standardele Nivelelor de Servicii, avand insa libertatea cu privire la initiativa si controlul investitiilor facute, Municipalitatea fiind interesata de efectele acestora, pe care le urmareste prin intermediul AMRSP, institutie specializata in aceasta activitate, infiintata de CGMB.
Valoarea Standardelor Obiectiv, a Standardelor de Baza si deciziile de aprobare a acestora, precum si Termenele Limita de Conformitate, pentru Nivelele de Servicii, sunt prezentate in tabelul de mai jos:

A. APA POTABILA

Nr. Crt.	DENUMIRE NIVEL SERVICIU	Nivel Standard de Baza (NSB)	Nr. Decizie Autoritate Reglementare pt. aprobarea NSB	Nivel Standard Obiectiv (NSO)	Termen Limita de Conformitate (TLC)
1.	**A1. Calitatea apei potabile** - Aluminiu rezidual - Turbiditate - Coliformi Totali - Clor liber rezidual	50% 75% 0% 0%	11/2002 9/2003	- Standard romanesc - Standard european	2005 2010
2.	**A2. Presiunea la bransament**	92,94 %	8 /2002	98%	2005
3.	**A3. Continuitatea serviciului**	70%	31/ 2002	98%	2005
4.	**A4. Acoperire apa** *modificat prin Actul Aditional nr.6/2009 in **Programul BUCUR**	85%	20/2006	100%	2010
5.	**A5. Timp dintre notificarea exploziei/scurgerii si reparatie**	30% ≤ 24h 40% ≤ 48h 55% ≤ 72h 45%>72h	12/2002	80% ≤ 24h 90% ≤ 48h 97% ≤ 72h 3%>72h	2005
6.	**A6. Timpul pentru a asigura alimentarea alternativa cu apa potabila**	0%	8/2002	99%	2002
7.	**A7. Volumul apei facturate ca procentaj din volumul apei produse** * modificat prin Actul Aditional nr.10/2013 in **Randamentul sistemului de alimentare cu apa potabila**	51%	12/2006	VB+7% VB+16% VB+21% VB+23 %	2010 2015 2020 2025
8.	**A8. Facturi emise pe baza citirii contoarelor ca procent din totalul facturilor** * modificat prin Actul Aditional nr.6/2009 in **Facturi emise pe baza citirii contoarelor de bransament individuale sau comune mai multor clienti ca procent din totalul facturilor**	91,31%	11/2003	99%	2005

B. CANALIZARE

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

C. CLIENTI

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

D. APA INDUSTRIALA

Nr. Crt.	DENUMIRE NIVEL SERVICIU	Nivel Standard de Baza (NSB)	Nr. Decizie Autoritate Reglementare pt. aprobarea NSB	Nivel Standard Obiectiv (NSO)	Termen Limita de Conformitate (TLC)
1.	**D1. Presiunea la bransament pentru apa industriala**	90% din solicitari clienti	24/2002	100% din solicitari 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 Aditional nr. 6/2009 la Contractul de Concesiune

Prin Dispozitia Primarului General al Municipiului Bucuresti nr. 476/02.04.2009 cu privire la constituirea Grupului de Lucru pentru analiza Contractului de Concesiune a Serviciilor Comunitare de Alimentare cu Apa si Canalizare dintre Municipiul Bucuresti si S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. si prin Decizia Directorului General al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. s-a constituit un Grup de Lucru format din reprezentantii Concedentului si cei ai Concesionarului, cu scopul de a modifica si completa unele prevederi ale Contractului de Concesiune.

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

1. *inlocuirea Nivelelor de Servicii „Acoperire - Proportie din strazile existente in Zona de Servicii conectate la serviciul de apa potabila ("NS A4) şi „Acoperire - Proportia strazilor existente din Zona de Servicii conectată la sistemul de canalizare („NS B2") cu „Programul Bucur", după certificarea Conformităţii iniţiale a NS A4 şi NS B2.*
   *Programul Bucur este un program de investiţii în valoare de **200.000.000 Lei** (33.333.333 lei/an, sub rezerva oricărui alt acord între Părţi), finanţat de Concesionarul ANB şi destinat extinderilor reţelelor publice de alimentare cu apă şi de canalizare, ce se va derula pe o perioadă de 6 ani începând cu anul calendaristic următor certificării Conformităţii iniţiale a NS A4 şi NS B2 realizate în conformitate cu prevederile Contractului de Concesiune*
2. *finanţarea şi realizarea de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a lucrărilor de înlocuire a branşamentelor de plumb, al căror cost total este estimat la suma de 10 milioane Euro (+maxim 10%)*
3. *acordarea de catre Concesionarul 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 condiţii a exploatării SEAU Glina, la costuri minim posibile şi în condiţii de performanţă tehnică şi siguranţă.*
   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 şi Fazei 2 a Proiectului, dacă va fi cazul, fără a solicita vreo compensare în acest sens, în limita unei sume de 400.000 lei/an.
4. *acordarea dreptului Concesionarului 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 Aditional nr. 6 la Contractul de Concesiune a fost aprobat prin HCGMB nr. 358/03.11.2009.

Actul Aditional nr. 7/2011 la Contractul de Concesiune

Prin Dispozitia Primarului General al Municipiului Bucuresti nr. 1559/17.11.2010 cu privire la constituirea Grupului de Lucru pentru analiza Contractului de Concesiune a Serviciilor Comunitare de Alimentare cu Apa si Canalizare dintre Municipiul Bucuresti si S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. si prin Decizia nr. 1737/11.11.2010 a Directorului General al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. s-a constituit un Grup de Lucru format din reprezentantii Concedentului si cei ai Concesionarului, cu scopul de a modifica si completa unele prevederi ale Contractului de Concesiune.

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

1. *preluarea Canalului colector de ape uzate de sub raul Dambovita (Caseta de apa uzata) in Concesiune, inainte de finalizarea Studiului tehnic "in situ" asupra integralitatii Casetei*
2. *finalizarea Studiului conform angajamentului asumat prin Actul Aditional nr. 6/2009 pana la data de 14.06.2011*
3. *responsabilitatile Concesionarului privitoare la operarea si intretinerea Casetei*
4. *Nivelul de Serviciu B6 – "Caseta"(Standard de Baza, Standarde Obiective, Monitorizare, Excluderi Admisibile)*
5. *modificarii definitiilor "Casetei" si "Sistemului de canalizare" si completarii clauzei referitoare la Evenimentele Naturale de Forta Majora.*

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

Actul Aditional nr. 8/2011 la Contractul de Concesiune

Prin Dispozitia Primarului General al Municipiului Bucuresti nr. 1559/17.11.2010 cu privire la constituirea Grupului de Lucru pentru analiza Contractului de Concesiune a Serviciilor Comunitare de Alimentare cu Apa si Canalizare dintre Municipiul Bucuresti si S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. si prin Decizia nr. 1737/11.11.2010 a Directorului General al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. s-a constituit Grupul de Lucru format din reprezentantii Concedentului si cei ai Concesionarului, cu scopul de a modifica si completa unele prevederi ale Contractului de Concesiune.

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

1. *punerea in practica a deciziei Expertului Tehnic privind Evaluarea Nivelului de Serviciu A4 – Acoperire apa si B2 – Acoperire canalizare din data de 29.11.2010.*
   Astfel, Concesionarul va finanta si realiza cel tarziu pana la data finalizarii Programului Bucur (initiat prin Actul Aditional nr. 6/2009 la Contractul de Concesiune), dar in plus de acesta ***lucrari suplimentare*** *in Sistemul de alimentare cu apa si de canalizare in valoare de* ***6,7 milioane de Euro*** *– reprezentand contravaloarea lucrarilor de extindere ale retelelor de alimentare cu apa si de canalizare cuprinse in obligatia Concesionarului pentru indeplinirea Conformitatii Initiale a Nivelelor de Servicii A4 – Acoperire apa si B2 – Acoperire canalizare.*
2. *demararea Programului Bucur – imediat dupa certificarea conformitatii initiale a Nivelelor de Servicii A4 – Acoperire apa si B2 – Acoperire canalizare.*

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

Actul Aditional nr. 9/2011 la Contractul de Concesiune

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

1. *incredintarea Concesionarului a dreptului si obligatiei exclusive de operare (exploatare si intretinere) a Statiei de Epurare a Apelor uzate Glina Faza I.*
   Astfel, in Contractul de Concesiune va fi prevazuta o clauza noua, denumita "Operarea SEAU Glina Faza I", care va contine urmatoarele:
   - definitii
   - procedura de predare in Concesiune a Bunurilor SEAU Glina Faza I
   - Operarea si Intretinerea SEAU Glina Faza I

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

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

Actul Aditional nr. 10/2013 la Contractul de Concesiune

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

Regularizari patrimoniale

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

Solicitari suplimentare ale Concedentului

3. *Introducerea in Contractul de Concesiune a obligatiilor suplimentare solicitate Concesionarului de catre Concedent prin Protocoale:*
   - Protocol Act Aditional nr.10 la Contractul de Concesiune,
   - Protocol Obligatii Suplimentare,
   - Protocol Asistenta SEAU Glina Faza II,
   - Protocol Management Namol SEAU Glina Faza I;
4. *Suplimentarea Listei Bunurilor Publice concesionate S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. cu un numar de 5 statii de hidrofor aflate in domeniul public al Municipiului Bucuresti in exploatarea RADET, in aplicarea Hotararii Consiliului General al Municipiului Bucuresti nr.285 /29.10.2010*
5. *Operarea si intretinerea a 60 de Cismele Publice cu Jet de apa si a 34 de Hidranti de Incendiu de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A, aflate in administrarea CGMB;*
6. *Preluarea in operare a statiior de preepurare a apelor uzate de catre S.C. Apa Nova Bucuresti SA, apartinand Concedentului, cu instalatiile si retelele aferente (SPEAU) si elaborarea unui studiu cu lucrarile de reabilitare ce se impun a fi efectuate;*
7. *Preluarea, reabilitarea, operarea si intretinerea statiilor de evacuare ape meteorice acumulate in bazinele de retentie a pasajelor subterane din municipiul Bucuresti, de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. si elaborarea unui studiu privind lucrarile de reabilitare ce se impun si a costurilor de reabilitare si operare a acestor instalatii;*
8. *Realizarea de catre Concesionar a unor lucrari adiacente Casetei ce constau in amenajarea malului Dambovita in zona Mihai Bravu – Glina si intretinerea malurilor pe intreg traseul Casetei;*
9. *Preluarea in operare si intretinere de catre S.C. Apa Nova Bucuresti SA a fantanilor arteziene si a altor fantani aflate in administrarea CGMB, operate in prezent de ALPAB si realizarea unui studiu privind lucrarile de reabilitare ce se impun si etapizarea acestora, respectiv de reconfigurarea instalatiilor electrice, automatizare si hidromecanice, si a costurilor de realizare a lucrarilor;*
10. *Elaborarea de catre S.C. Apa Nova Bucuresti SA a proiectului Master Plan al serviciului de alimentare cu apa potabila si de canalizare pentru municipiul Bucuresti si comunele limitrofe;*
11. *Contributia S.C. Apa Nova Bucuresti SA la bugetul local al municipiului Bucuresti catre Concedent pentru ajutorarea populatiei defavorizate, si pentru realizarea de bransamente de apa si racorduri de canalizare in valoare de 500.000 euro/an;*
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 S.A. in administrarea ALPAB (Administratia Lacuri, Parcuri si Agrement Bucuresti) a canalului situat intre nodul hidrotehnic Dragomiresti si Lacul Chitila (Canalul Deschis Dragomiresti – Chitila);*

Alte modificari ale Contractului de Concesiune

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

16.	*Modificarea clauzei 17 „Raportarea si furnizarea de informatii" din Contractul de Concesiune, prin decalarea termenului de transmitere a Studiului Serviciilor si a Rapoartelor Anuale, catre Concedent si Autoritatea de Reglementare Tehnica*
17.	*Modificarea Nivelului de Serviciu A7 fata de prevederile contractului de Concesiune, astfel:* *- denumirea NS A7 " Volumul apei facturate ca procentaj din volumul apei produse" devine „Randamentul sistemului de alimentare cu apa potabila";* *- perioada de evaluare de 12 luni va incepe la data de 1 ianuarie in loc de 28 decembrie a anului calendaristic precedent;* *- Standardul Obiectiv al anului 2015 se va decala in anul 2016;*
18.	*Modificarea clauzelor 1.2 "Evaluarea Inițială a Conformității" și 1.3 "Evaluarea Continuării Conformității" din Partea a III-a a Caietului de Sarcini la Contractul de Concesiune, prin prelungirea cu 10 zile a datei limita de transmitere de catre Concesionar catre AMRSP a Raportului Initial de Conformitate si a Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii;*
19.	*Modificarea Nivelului de Serviciu „Calitatea Apei Efluentului", astfel:* *- denumirea NS B1 „Calitatea apei efluentului" devine „Calitatea apei epurate",* *- Nivelul de Serviciu B1 se va masura la SEAU Glina in doua etape ce tin cont de abordarea pe faze a lucrarilor privind reabilitarea si finalizarea acesteia, respectiv monitorizarea performantei SEAU Glina Faza I si a performantei SEAU Glina Faza II dupa incheierea proiectului de reabilitare si finalizare a SEAU Glina Faza II;* *- perioada Initiala a Conformitatii se modifica si este stabilita la 12 luni;*
20.	*Modificarea clauzei 1.3.1 din cuprinsul clauzei 1.3 „Autoritatea de Reglementare Tehnica si Comisia de Experti" a partii a IV-a Tariful a Caietului de Sarcini a Concesiunii;*

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

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

Nivelul de Serviciu B6

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

Prevederi privind Tariful

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

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

Capitolul 4. ACTIVITATEA DESFASURATA de AMRSP IN PERIOADA 31.05.2017 – 31.05.2018

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

Nivelul de Serviciu A1 – Calitatea apei potabile

I. PREVEDERI CONTRACTUALE

Definitie	Calitatea apei potabile furnizate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. la bransament, conform standardelor calitatii apei potabile stabilite de Caietul de Sarcini al concesiunii
Formula de calcul	Raportul dintre numarul testelor conforme cu prevederile Standardului romanesc (intre anul 5 si 10 de concesiune) sau Standardul european (dupa anul 10 de concesiune) si numarul total de teste efectuate
Termen limita de conformitate	-Sfarsitul anului 5 (16.11.2005) pentru Standard romanesc (STAS 1342/1991), Legea privind calitatea apei potabile nr. 458/2002; -Sfarsitul anului 10 (16.11.2010) pentru Standard european (Directiva 98/83/EC)
Perioada de Evaluare	- Evaluarea Initiala trebuie efectuata pe o perioada de 2 luni incepand cu 28.07.2005 si pana la data de 27.09.2005 pentru prima Evaluare Initiala conform Standardului romanesc si a doua Evaluare Initiala conform Standardului European a fost incepand cu 28.07.2010 si pana la data de 27.09.2010. Conform Contractului de Concesiune (art.1.2 Anexa III – Caietul de Sarcini) datele pe baza carora se va face evaluarea conformitatii vor fi cele obtinute in timpul unei perioade de evaluare continue, avand durata de 2 luni (Perioada de Evaluare Initiala). O astfel de perioada se incheie cu 50 de zile inainte de Termenul Limita de Conformitate, sau de Data Anterioara de Conformitate. Pe baza datelor inregistrate, Concesionarul va trebui sa prezinte Autoritatii de Reglementare Tehnica cu cel putin 40 de zile inainte de TLC raportul de Evaluare Initiala. Autoritatea are la dispozitie 20 de zile pentru a emite o scrisoare de Certificare a Conformitatii sau de respingere a acesteia. - Continuarea Conformitatii se face, pe toata durata concesiunii, la intervale de 12 luni numai daca s-a realizat conformitatea initiala. Datele folosite pentru evaluarea continuarii conformitatii vor fi cele obtinute in perioada de 12 luni ce incepe in ziua urmatoare a ultimei zile a perioadei de evaluare. Predarea raportului de catre Concesionar si emiterea scrisorii de catre Autoritate se fac respectand aceleasi termene limita de la Evaluarea Initiala In conformitate cu clauza 18, din Actul Aditional nr.10 la Contractul de Concesiune, aprobat prin HCGMB 245/2013, *„Partile convin ca atat Concesionarul cat si Autoritatea de Reglementare Tehnica sa aiba la dispozitie perioade identice, de 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	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 sanitara si monitorizare a calitatii apei potabile – tabel nr. 3 – monitorizare de control si numar de probe de prelevat anual".

Monitorizare	Monitorizarea Nivelului de Serviciu A1- Calitatea apei potabile se face conform procedurii aprobate prin Contractul de Concesiune – Partea C din Anexa – Monitorizarea calitatii apei potabile din Partea a III-a Nivelele Serviciilor din Contractul de Concesiune. S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. recolteaza anual probe din 56 puncte de prelevare in Reteaua de Distributie stabilita in colaborare cu DSP-MB pe tot teritoriul Municipiului Bucuresti, astfel: *Sector 1* – 12 puncte de prelevare; *Sector 2* – 10 puncte de prelevare; *Sector 3* – 8 puncte de prelevare, *Sector 4* – 9 puncte de prelevare; *Sector 5* – 8 puncte de prelevare; *Sector 6* – 9 puncte de prelevare Dupa atingerea NSO la sfarsitul anului 5 de concesiune, se monitorizeaza mentinerea NSO, Contractul de Concesiune prevede monitorizarea cu o frecventa ridicata a celor 18 parametrii prevazuti de Standardul romanesc, respectiv Legea nr. 458/2002 si anume:*Miros, Gust, Culoare, Turbiditate, pH, Conductivitate, Clor rezidual liber, Amoniu, Nitriti, Nitrati, Fier, Oxidabilitate, Duritate totala, Aluminiu, Bacterii coliforme, Escherichia coli, Enterococi, Clostridium Perfringens (inclusiv sporii)*
Excluderi Admisibile	Contractul de Concesiune prevede urmatoarele tipuri de Excluderi Admisibile: - Concesionarului nu i se va cere sa respecte Standardele stabilite pentru pesticide si trihalometani pana cand se va realiza Conformitatea Initiala conform standardelor UE, sau pana la Termenul Limita pentru satisfacerea Standardelor UE, oricare dintre ele va fi primul. - Concesionarul nu va fi raspunzator pentru contaminarea conductelor de alimentare cu apa care nu se afla sub controlul sau si care sunt proprietatea altora. Aceasta include si nerespectarea standardelor privind continutul de plumb. - Concesionarul nu va fi facut raspunzator pentru nerespectarea standardelor, in cazul in care se va putea demonstra de catre Concesionar, intr-un mod satisfacator pentru Autoritatea de Reglementare Tehnica, ca situatiile de neindeplinire a standardelor s-au datorat faptului ca apa era de calitate inferioara celei specificate in Anexa – Valori de baza ale apei brute pentru Rosu si Arcuda. - Concesionarul nu va fi raspunzator pentru nerespectarea Standardelor referitoare la hidrocarburile policiclice aromate, in cazul in care va putea demonstra, intr-un mod satisfacator pentru Autoritatea de Reglementare Tehnica, ca situatiile de neindeplinire a standardelor s-au datorat lucrarilor de reabilitare a sistemului de distributie si ca Concesionarul a luat toate masurile rezonabile in scopul minimalizarii incalcarii acestor standarde. - Se va considera ca Concesionarul respecta prezentul Nivel al Serviciilor in ceea ce priveste nerealizarea standardelor, altele decat nerealizarile specificate la punctele de mai sus, in cazul in care numarul de rezultate satisfacatoare obtinute la testele efectuate in regimul de monitorizare specificat in Anexa – „Monitorizarea calitatii apei potabile" nu sunt sub procentele indicate in tabele.
Nivel Standard Obiectiv (NSO)	- Respectarea concentratiilor admisibile sau valori referitoare la orice parametrii conform Standardului Romanesc, la sfarsitul anului 5 al concesiunii, respectiv parametrii precizati in Contractul de concesiune la valorile precizate de Legea nr. 458/ 2002 si nr. 311/2004 - Respectarea concentratiilor sau valorilor 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 nr. 9/2003 functie de valorile de la statiile de tratare si au valorile in tabelul de mai jos. Aceste valori sunt calculate, pana in anul 5 de concesiune, prin raportul conformitatii valorilor medii realizate trimestrial si anual cu STAS 1342/1991. **Statia de Tratare Rosu** *Aluminiu rezidual* (Valoarea maxima: 50 %; Media valorilor: 0%)

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

(2) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu A1 (2005 –2017)

An | **Conformitatea NS A1**

2005

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

Nr. crt.	Parametrii analizati	Total teste efectuate	EA	Nr. teste conforme		SO
		Numeric	Numeric	Numeric	%	
1	E. coli	299	3	296	100 %	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:

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

2017 **Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 34 / 02.11.2017** 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	6144	0	6144	100	99,8
2	Enterococi	6144	0	6144	100	99,8
3	Bacterii coliforme	6144	0	6144	100	95
4	Clostridium perfringens (inclusiv sporii)	6144	0	6144	100	95
5	Clor rezidual liber	6144	0	6124	99,67	95
6	Aluminiu	6144	0	6144	100	95
7	Amoniu	6144	0	6144	100	95
8	Conductivitate	6144	0	6144	100	95
9	Culoare	6144	0	6144	100	95
10	Duritate totala	6144	0	6144	100	95
11	Fier	6144	0	6143	99,98	95
12	Gust	6144	0	6144	100	95
13	Miros	6144	0	6144	100	95
14	Nitrati	6144	0	6144	100	99
15	Nitriti	6144	0	6144	100	99
16	Oxidabilitate	6144	0	6144	100	95
17	pH	6144	0	6144	100	95
18	Turbiditate	6144	0	6143	99,98	95

(3) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu A1 (31.05.2017– 31.05.2018)

Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu A1 in perioada 31.05.2017 – 31.05.2018 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. 17230654/16.10.2017) pentru perioada **28.09.2016 – 27.09.2017***

- *verificarea si evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual (nr.17148551/26.06.2017) pentru perioada **01.01.2016 ÷ 31.12.2016***

Pentru cele doua perioade (**28.09.2016-27.09.2017** si **01.01.2016 ÷ 31.12.2016**), 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 28.09.2016-27.09.2017

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 **6144** probe de apa potabila din punctele de prelevare din Reteaua de Distributie a Municipiului Bucuresti in perioada **28.09.2016-27.09.2017**, conform programului de supraveghere a calitatii apei potabile din reteaua de distributie aprobat de Directia de Sanatate Publica a Municipiului Bucuresti.

Conform prevederilor Contractului de Concesiune, AMRSP a primit de la Concesionar in cursul anului 2017 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 2017.

De asemenea, datele raportate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cursul anului 2017 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 470 probe, AMRSP 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)	27,0 – 310,0	max. 3650
pH	8,80	7,0 – 9,0
Subst. organice oxidabile (mg/l)	7,90	max. 210
Amoniac (mg/l)	0,780	max. 1,70
Alcalinitate (mmol/l)	4,50	max. 4,6
Solide in suspensie (mg/l)	280,0	max. 2500

Apa potabila:			
Denumire indicator/ U.M.	**Limitele valorilor efective**	**Valori Lege**	**Procent de conformitate**
Turbiditate (NTU)	0,80 – 4,20	5	100%
Clor rezidual liber (mg/l)	0,50 – 1,80	-	100%
Aluminiu rezidual (mg/l)	0,04 – 0,09	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 490 probe, AMRSP a constatat ca valoarea indicatorilor de potabilitate se incadreaza in limitele prevazute in Contractul de Concesiune:

- pentru apa bruta: *Legea nr. 107/ 1996*
- pentru apa potabila: *Legea nr. 458/2002 (forma consolidata 2015)*

Apa bruta:		
Denumire indicator/ U.M.	**Limitele valorilor efective**	**Prevederi C.C.**
Turbiditate (NTU)	118,60 – 480,00	max. 4500
pH	7– 9,4	7,0 – 9,5
Subst. organice oxidabile (mg/l)	19,70 – 179	max. 180
Amoniac (mg/l)	0,145– 1,29	max. 1,3
Alcalinitate (mmol/l)	1,28	max. 1,3
Solide in suspensie (mg/l)	125- 2940	max. 2950

Apa potabila:			
Denumire indicator/ U.M.	**Limitele valorilor efective**	**Valori Lege**	**Procent de conformitate**
Turbiditate (NTU)	0,80 – 4,30	5	100%
Clor rezidual liber (mg/l)	0,70 – 1,80	-	100%
Aluminiu rezidual (mg/l)	0,04 – 0,09	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 495 probe pentru indicatorii de potablitate prevazuti de Legea nr. 458/ 2002 (forma consolidata 2015). Valorile efective verificate au fost comparate cu limitele valorilor prevazute de Legea calitatii apei potabile nr. 458/ 2002 (forma consolidata 2015), conform tabelului urmator:

Apa potabila:				
Nr. crt.	**Denumire indicator/ U.M.**	**Limitele valorilor efective**	**Valori conf. Lege**	**Procent de conformitate realizata**
1	Miros (grade)	2	Acceptabila si nici o modificare	100%
2	Gust (grade	2	Acceptabila si nici o modificare	100%
3	Culoare (grade)	2	Acceptabila si nici o modificare	100%
4	Turbiditate (NTU)	0,3 – 4,9	≤5	100%
5	pH	7,5– 9,3	6,5 – 9,5	100%
6	Conductivitate (µS/cm)	425 -490	≤2500	100%
7	Clor rezidual liber (mg/l)	0,02 – 0,49	≤0,50	100%
8	Amoniu (mg/l)	0,003 – 0,090	≤0,5	100%
9	Nitriti (mg/l)	0,02 – 0,048	≤0,5	100%
10	Nitrati (mg/l)	5,04 – 9,09	≤50	100%
11	Fier (µg/l)	15 - 185	≤200	100%
12	Oxidabilitate (mgO2/l)	1,70 – 3,00	≤5	100%
13	Duritate totala (grade germ)	8,60– 13,90	>5	100%
14	Aluminiu (µg/l)	20 - 90	≤200	100%
15	Bacterii coliforme (nr./ 100 ml)	0	0	100%
16	Escherichia coli (nr./ 100 ml)	0	0	100%
17	Enterococi (nr./ 100 ml)	0	0	100%
18	Clostridium perfringens (inclusiv sporii)	0	0	100%

Statia de Tratare Crivina

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

Reprezentantii AMRSP au efectuat la Laboratorul de Analiza Calitatii Apei de la Statia de Tratare Crivina verificari asupra indicatorilor monitorizati. In urma verificarilor efectuate si participarea la esantionarea unui numar de aproximativ 390 probe, AMRSP a constatat ca valoarea indicatorilor de potabilitate se incadreaza in limitele prevazute in Contractul de Concesiune:

- pentru apa bruta: *Legea nr. 107/ 1996*
- pentru apa potabila: *Legea nr. 458/2002 (forma consolidata 2015)*

Apa bruta:		
Denumire indicator/ U.M	**Limitele valorilor efective**	**Prevederi C.C.**
Turbiditate (NTU)	28,0 – 385,0	max. 3650
pH	8,80	7,0 – 9,0
Subst. organice oxidabile (mg/l)	5,70	max. 210
Amoniac (mg/l)	0,385	max. 1,70
Alcalinitate (mmol/l)	3,30	max. 4,6
Solide in suspensie (mg/l)	195,0	max. 2500

Apa potabila:			
Denumire indicator/ U.M	**Limitele valorilor efective**	**Valori Lege**	**Procent de conformitate**
Turbiditate (NTU)	0,45 – 3,90	5	100%
Clor rezidual liber (mg/l)	0,80 – 1,80	-	100%
Aluminiu rezidual (mg/l)	0,04 – 0,09	0,2	100%
Coliformi totali (nr. probabil/ 100 cmc)	0 - 0	0	100%

Excluderi Admisibile

Nu au fost identificate evenimente, incidente care sa constituie motiv de 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 6144 probe de apa potabila, ceea ce reprezinta un procent de conformitate cuprins intre 99,67 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 98,67 si 100%:

Nr. crt.	**Parametrii analizati**	**Total teste efectuate**	**EA**	**Nr. teste conforme**		**SO**	**Neconf. cu SO**
		Numeric	*Numeric*	*Numeric*	*%*	*%*	*%*
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*	*8*
1	E. coli	6144	0	6144	100	99,8	0
2	Enterococi	6144	0	6144	100	99,8	0
3	Bacterii coliforme	6144	0	6144	100	95	0
4	Clostridium perfringens (inclusiv sporii)	6144	0	6144	100	95	0
5	Clor rezidual liber	6144	0	6124	98,67	95	0
6	Aluminiu	6144	0	6144	100	95	0
7	Amoniu	6144	0	6144	100	95	0
8	Conductivitate	6144	0	6144	100	95	0
9	Culoare	6144	0	6144	100	95	0
10	Duritate totala	6144	0	6144	100	95	0
11	Fier	6144	0	6143	99,98	95	0
12	Gust	6144	0	6144	100	95	0

13	Miros	6144	0	6144	100	95	0
14	Nitrati	6144	0	6144	100	99	0
15	Nitriti	6144	0	6144	100	99	0
16	Oxidabilitate	6144	0	6144	100	95	0
17	pH	6144	0	6144	100	95	0
18	Turbiditate	6144	0	6143	99,98	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: clor rezidual liber 20 teste, fier 1 test, turbiditate 1 test. Aceste depasiri au fost intr-un numar foarte redus, totalul acestora incadrandu-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. 34/02.11.2017.

B. Evaluarea informatiilor aferente Nivelului de Serviciu A1 - continute in Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pe anul 2016

Avand in vedere prevederile Clauzei 16.3 din Actul Aditional nr. 10 la Contractul de Concesiune (aprobat prin HCGMB nr. 245/26.09.2013):"*incepand cu anul 2013, perioada avuta in vedere pentru raportare va fi anul calendaristic, care va inlocui Anul Contractual. Astfel, Concesionarul va depune rapoarte scrise catre Autoritatea de Reglementare Tehnica si Concedent, in maximum 30 de zile dupa aprobarea de catre adunarea generala a actionarilor Concesionarului a situatiilor financiare anuale aferente exercitiului incheiat si a planului de afaceri si a bugetului de venituri si cheltuieli pentru exercitiul financiar in curs*", AMRSP a analizat, verificat si evaluat informatiile aferente Nivelului de Serviciu A1 (*baza de date si tabelul rezumativ*), continute in **Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pe anul 2016** (*nr.17148551/26.06.2017).*

Conform **Raportului Anual**, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a efectuat in anul 2016 un numar total de **5995** probe, rezultand urmatoarele date:

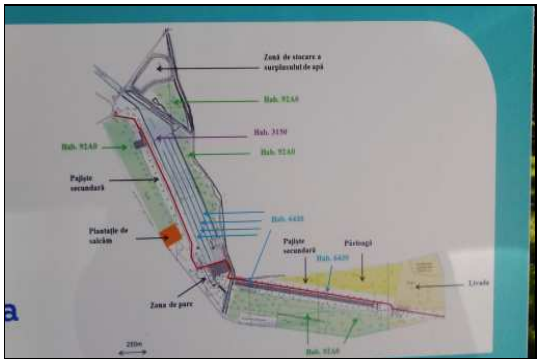
Nr. crt.	Parametrii analizati	Total teste efectuate	EA	Nr. teste conforme	
		Numeric	*Numeric*	*Numeric*	*%*
1	E. coli	5995	0	5995	100
2	Enterococi	5995	0	5995	100
3	Bacterii coliforme	5995	0	5990	99,92
4	Clostridium perfringens (inclusiv sporii)	5995	0	5995	100
5	Clor rezidual liber	5995	0	5949	99,23
6	Aluminiu	5995	0	5995	100
7	Amoniu	5995	0	5995	100
8	Conductivitate	5995	0	5995	100
9	Culoare	5995	0	5995	100
10	Duritate totala	5995	0	5995	100
11	Fier	5995	0	5993	99,97
12	Gust	5995	0	5995	100
13	Miros	5995	0	5995	100
14	Nitrati	5995	0	5995	100
15	Nitriti	5995	0	5995	100
16	Oxidabilitate	5995	0	5995	100
17	pH	5995	0	5995	100
18	Turbiditate	5995	0	5994	99,98

Au fost inregistrate si unele depasiri ale valorilor admise pentru unii dintre parametrii monitorizati (*bacterii coliforme 5 teste, clor rezidual liber 46 teste, fier 2 teste, turbiditate 1 test*), 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.

Laborator Statie Tratare Apa Rosu

Parametri de iesire apa tratata si dozajul clorului la Statia Tratare Arcuda

Intrarea apei brute in Statia de Tratare a apei Arcuda



Statia de Tratare a apei Arcuda

Nivelul de Serviciu A2 - Presiunea la bransament

I. PREVEDERI CONTRACTUALE

Definitie	Presiunea minima a apei potabile ce trebuie asigurata de Concesionar si care trebuie atinsa la bransamentul clientului, sau debit maxim disponibil pentru blocuri cu peste 2 etaje sau cand presiunea este realizata prin instalatii proprii de ridicat presiunea
Formula de calcul	Raportul dintre numarul de bransamente cu presiune corespunzatoare si numarul total de bransamente existente, prin care este furnizata utilizatorilor apa potabila: $$\text{NS A2} = \frac{\text{Nr. de bransamente fara probleme de presiune}}{\text{Nr. total de bransamente}} x100$$ Valoarea rezultata se compara cu Standardul Obiectiv. Daca este mai mare sau egala, se acorda conformitatea, daca este mai mica se respinge iar procedura se repeta dupa o perioada de 3 luni de remediere
Termen limita de conformitate	Sfarsitul anului 5 de concesiune - 16.11.2005, conform Contractului de Concesiune, partea a III-a Nivelele Serviciilor. Dupa aceasta data, pe toata durata concesiunii, daca este realizata sau nu conformitatea TLC se stabileste la 20 de zile numai dupa emiterea scrisorii de certificare
Perioada de Evaluare	- <u>Evaluarea Initiala</u> trebuie efectuata pentru o perioada de la inceputul concesiunii ce se incheie cu 75 de zile inainte de TLC. Conform Contractului de Concesiune (art.1.2 Anexa III – Caietul de Sarcini) datele pe baza carora se va face evaluarea conformitatii vor fi cele obtinute in timpul unei perioade de evaluare continue, care incepe la data de 17.11.2000 (data intrarii in efectivitate a Concesiunii) si se termina cu 75 de zile inainte de TLC (Perioada de Evaluare Initiala). Pe baza datelor inregistrate, Concesionarul va trebui sa prezinte Autoritatii de Reglementare Tehnica cu cel putin 40 de zile inainte de TLC raportul de Evaluare Initiala. Autoritatea are la dispozitie 20 de zile pentru a emite o scrisoare de Certificare a Conformitatii sau de respingere a acesteia. - <u>Continuarea Conformitatii</u> se face, pe toata durata concesiunii, la intervale de 12 luni numai daca s-a realizat conformitatea initiala. Datele folosite pentru evaluarea continuarii conformitatii vor fi cele obtinute in perioada de 12 luni imediat urmatoare ultimei zile a perioadei de evaluare. Predarea raportului de catre Concesionar si emiterea scrisorii de catre Autoritate se fac respectand aceleasi perioade ca la Evaluarea Initiala In conformitate cu clauza 18, din Actul Aditional nr.10 la Contractul de Concesiune, aprobat prin HCGMB 245/2013, *„Partile convin ca atat Concesionarul cat si Autoritatea de Reglementare Tehnica sa aiba la dispozitie perioade identice, de 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	Toate rapoartele de presiune scazuta, daca sunt constatate de Concesionar sau din reclamatiile clientilor, vor fi investigate de Concesionar in 72 de ore si daca este adecvat, masuratori ale presiunii vor fi facute de Concesionar fie: *a) la partea clientului de bransament/contor, sau daca nu este posibil,* *b) printr-un nivel de referinta modificat, de 15 m col. apa presiune in conductele de distributie invecinate, in afara altui nivel de referinta modificat ce se poate dovedi ca fiind adecvat*
Monitorizare	- **Concesionarul**, conform Contractului de Concesiune, inregistreaza si trateaza: **„**Toate rapoartele de presiune scazuta, daca sunt constatate de Concesionar sau

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

II. MONITORIZAREA SI EVALUAREA NIVELULUI DE SERVICIU A2

(1) Nivel Standard de Baza:

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

(2) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu A2 (2005 – 2017)

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. 19/26.10.2007** 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. 6/23.10.2009** 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%**
2017	**Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 35 / 02.11.2017** 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 (31.05.2017 – 31.05.2018)

Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu A2 in perioada 31.05.2017 – 31.05.2018 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.17230654/16.10.2017) pentru perioada **28.09.2016-27.09.2017**, in vederea Certificarii Continuarii Conformitatii*
- *verificarea si evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual (nr.17148551/26.06.2017) pentru perioada **01.01.2016 ÷ 31.12.2016***

Pentru cele doua perioade (**28.09.2016-27.09.2017** si **01.01.2016 ÷ 31.12.2016**), a fost verificata corespondenta incadrarii informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in prevederile reglementarilor emise de Autoritatea de Reglementare Tehnica a Concesiunii, si anume:

- *Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 16/4.08.2003 – privind aprobarea formatului inregistrarilor bazei de date comune pentru indicatorii **A2**, A3, A5 si A6*
- *Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 10 / 25.03.2004 - Privind aprobarea formatului tabelului rezumativ pentru Nivelul de Serviciu A2 – Presiunea la bransament*

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

A. Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A2 pentru perioada 28.09.2016 ÷ 27.09.2017

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. 17230654/16.10.2017*) sunt urmatoarele:

Numarul total de bransamente la inceputul concesiunii	**73 639**
Numarul total de bransamente la inceputul perioadei de raportare	**131 559**
Numarul total de bransamente la sfarsitul perioadei de raportare	**132 501**
Numarul total de bransamente cu probleme de presiune la inceputul concesiunii	**5 086**
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. 17230654/16.10.2017, 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 intocmita de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A, existenta la locatiile 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 locatiile operative S.C. Apa Nova Bucuresti S.A.

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 (**28.09.2016 ÷ 27.09.2017**), din care ar fi putut fi identificate bransamente cu frecvente probleme de presiune.

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

- ***386*** *de notificari confirmate privind „lipsa presiune”*
- ***1136*** *de notificari privind probleme de presiune care in urma verificarii nu s-au confirmat*

Din totalul celor **386** notificari diagnosticate cu „lipsa presiune” au fost verificate prin sondaj un numar de **40** notificari, ceea ce reprezinta **~10%** din totalul notificarilor, impreuna cu fisele de interventie.

S-au solicitat prin sondaj si obtinut **30** copii pentru Fise de Interventie verificate ale *notificarilor confirmate* si **33** copii penntru cele *neconfirmate*.

In urma verificarilor Bazei de Date si a Fiselor de Interventie s-a constatat ca toate *notificarile confirmate* privind presiunea scazuta la bransamente au fost verificate si solutionate de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. 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 retelele de distributie*
- *manevrelor de inchidere a vanelor efectuate de angajatii S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru remedierea defectiunilor si pentru modernizarea sistemului de alimentare cu apa*
- *obturari la bransament datorita acumularii 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 a apei potabile.

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 perioadei de raportare	**0**
Numarul de bransamente ale gospodariilor unde nu a fost atins Standardul Obiectiv in anul curent	**0**
Numarul de bransamente ale gospodarilor eliminate din cauza ca problema a fost rezolvata in anul de raportare (bransamente diagnosticate cu „lipsa presiune”)	**386***
Nr. bransamente unde nu a fost satisfacut NSO la sfarsitul perioadei de raportare	**0**

Numarul total de bransamente la sfarsitul perioadei de raportare	**132 501**
% din bransamentele gospodariilor unde nu a fost satisfacut Standardul Obiectiv la sfarsitul anului	**0**

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

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:

$$\text{NS A2} = \frac{\text{Nr. de bransamente fara probleme de presiune}}{\text{Nr. total de bransamente}} x100 = \frac{132501}{132501} x100 = 100\%$$

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

Continuarea Conformitatii Nivelului de Serviciu A2 a fost certificata de AMRSP prin **Decizia Consiliului Executiv nr. 35/02.11.2017.**

B. Evaluarea informatiilor aferente Nivelului de Serviciu A2 - continute in Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pe anul 2016

Avand in vedere prevederile Clauzei 16.3 din Actul Aditional nr. 10 la Contractul de Concesiune (aprobat prin HCGMB nr. 245/26.09.2013):"*incepand cu anul 2013, perioada avuta in vedere pentru raportare va fi anul calendaristic, care va inlocui Anul Contractual. Astfel, Concesionarul va depune rapoarte scrise catre Autoritatea de Reglementare Tehnica si Concedent, in maximum 30 de zile dupa aprobarea de catre adunarea generala a actionarilor Concesionarului a situatiilor financiare anuale aferente exercitiului incheiat si a planului de afaceri si a bugetului de venituri si cheltuieli pentru exercitiul financiar in curs*", AMRSP a analizat, verificat si evaluat informatiile aferente Nivelului de Serviciu A2 (*baza de date si tabelul rezumativ*), continute in **Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pe anul 2016** (*nr.17148551/26.06.2017).*

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 2016 (*nr.17148551/26.06.2017*) sunt urmatoarele:

Numarul total de bransamente la inceputul concesiunii	**73 639**
Numarul total de bransamente la inceputul perioadei de raportare	**130 807**
Numarul total de bransamente la sfarsitul perioadei de raportare	**131 908**
Numarul total de bransamente cu probleme de presiune la inceputul concesiunii	**5 086**
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:

- ***596*** *de notificari confirmate cu „lipsa presiune"*
- ***1054*** *de notificari privind probleme de presiune care, in urma verificarii, nu s-au confirmat*

Din totalul de **596** cazuri confirmate cu „lipsa presiune":

- ***354*** *notificari s-au referit la imobile alimentate din reteaua de joasa presiune*
- ***242*** *notificari s-au referit la reteaua de inalta presiune*

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

	Sector 1	**Sector 2**	**Sector 3**	**Sector 4**	**Sector 5**	**Sector 6**
Joasa presiune	**147**	**51**	**35**	**31**	**67**	**23**
Inalta Presiune	**8**	**60**	**62**	**58**	**14**	**40**

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

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

In scopul respectarii prevederilor Contractului de Concesiune cu privire la asigurarea presiunii apei potabile furnizate la bransamentul clientului, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a realizat o serie de lucrari in sistemul de distributie a apei potabile ce au constat in:

- *inlocuirea conductelor cu avarii multiple*
- *inlocuirea bransamentelor de plumb*
- *inlocuirea vanelor de retea si optimizarea hidraulica a retelei*
- *modernizarea statiilor de pompare*
- *diminuarea perioadei de interventie la avarii*

Excluderi Admisibile

Pe parcursul anului 2016, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. nu a identificat si nu a solicitat aprobarea unor evenimente sau incidente care ar fi putut constitui motiv de Excludere Admisibila.

Evaluare AMRSP

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

$$\text{NS A2} = \frac{\text{Nr. de bransamente fara probleme de presiune}}{\text{Nr. total de bransamente}} x100 = \frac{131908}{131908} x100 = 100\%$$

si arata faptul ca si pentru alta perioada de 12 luni respectiv **01.01.2016 – 31.12.2016**, 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. $$NSA3 = \frac{\text{Nr. de intreruperi solutionate} < 6\text{ ore}}{\text{Nr. total de intreruperi - EA}} x100$$ Valoarea rezultata se compara cu Standardul Obiectiv. Daca este mai mare sau egala, se acorda conformitatea, daca este mai mica se respinge iar procedura se repeta dupa o perioada de 3 luni de remediere.
Termen limita de conformitate	Primul Termen Limita de Conformitate este anul 5 de concesiune respectiv 16.11.2005. Dupa aceasta data, pe toata durata concesiunii, daca este realizata sau nu conformitatea, TLC se stabileste la 20 de zile numai dupa emiterea scrisorii de certificare
Perioada de Evaluare	- <u>Evaluarea Initiala</u> trebuie efectuata pe o perioada de 2 luni incepand cu 28.07.2005 si pana la data de 27.09.2005. Conform Contractului de Concesiune (art.1.2 Anexa III – Caietul de Sarcini) datele pe baza carora se va face evaluarea conformitatii vor fi cele obtinute in timpul unei perioade de evaluare continue, avand durata de 2 luni (Perioada de Evaluare Initiala). O astfel de perioada se incheie cu 50 de zile inainte de Termenul Limita de Conformitate, sau de Data Anterioara de Conformitate. Pe baza datelor inregistrate, Concesionarul va trebui sa prezinte Autoritatii de Reglementare Tehnica cu cel putin 40 de zile inainte de TLC raportul de Evaluare Initiala. Autoritatea are la dispozitie 20 de zile pentru a emite o scrisoare de Certificare a Conformitatii sau de respingere a acesteia. - <u>Continuarea Conformitatii</u> se face, pe toata durata concesiunii, la intervale de 12 luni numai daca s-a realizat conformitatea initiala. Datele folosite pentru evaluarea continuarii conformitatii vor fi cele obtinute in perioada de 12 luni ce incepe in ziua urmatoare a ultimei zile a perioadei de evaluare. Predarea raportului de catre Concesionar si emiterea scrisorii de catre Autoritate se fac respectand aceleasi termene limita de la Evaluarea Initiala In conformitate cu clauza 18, din Actul Aditional nr.10 la Contractul de Concesiune, aprobat prin HCGMB 245/2013, *„Partile convin ca atat Concesionarul cat si Autoritatea de Reglementare Tehnica sa aiba la dispozitie perioade identice, de cate 20 de zile, pentru realizarea rapoartelor si concluziilor solicitate, astfel:* ***18.1**. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.2 Evaluarea Initiala a Conformitatii, „Concesionarul va prezenta Autoritatii de Reglementare Tehnica un „Raport Initial de Conformitate" cu cel putin 30 de zile inainte de Termenul Limita de Conformitate sau de Data Anterioara de Conformitate, adica in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare initiala."* ***18.2**. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.3 Evaluarea Continuarii Conformitatii, „La sfarsitul fiecarei perioade de evaluare, Concesionarul va prezenta un „Raport de Continuare a Conformitatii" Autoritatii de Reglementare Tehnica, in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare, iar Autoritatea de Reglementare Tehnica va stabili conformitatea sau ne-conformitatea in termen de 20 de zile de la prezentarea raportului*"
Masurare	Toate rapoartele asupra discontinuitatii serviciului, sesizate de Concesionar sau din reclamatiile clientilor. Fiecare reclamatie trebuie investigata in maxim 2 ore.
Monitorizare	**- Concesionarul** inregistreaza si intocmeste rapoarte privind intreruperile in alimentarea cu apa potabila, autosesizate de Concesionar (intreruperi planificate **-** ce au fost in prealabil anuntate cu minim 9 ore inainte de intrerupere) sau in urma reclamatiilor clientilor. ANB va trebui sa analizeze aceste disfunctionalitati in maxim 2 ore, iar cele confirmate cu intreruperi peste 6 ore vor fi evidentiate in registrul existent la Concesionar. Inregistrarile din baza de date se tin de concesionar in conformitate cu formatul aprobat de ARBAC prin Decizia nr.16/2003. Rapoartele Concesionarului, pe baza carora se face evaluarea, contin si tabele rezumative a carei structura a fost aprobate prin Decizia ARBAC nr.11/2004. **- Autoritatea de Reglementare Tehnica** analizeaza rapoartele Concesionarului si verifica inregistrarile din baza de date. Verificarile urmaresc identificarea „intreruperilor planificate", a respectarii momentului anuntarii, a duratei repunerii

	in functiune 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 aceasta.
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 – 2017)

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%**
2017	**Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 36 / 02.11.2017** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A3 – Continuitatea serviciului Conformitatea certificata de AMRSP: **98,60%**

(3) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu A3 (31.05.2017 - 31.05.2018)

Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu A3 in perioada **31.05.2017 – 31.05.2018** 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.17230654/16.10.2017) pentru perioada **28.09.2016 ÷ 27.09.2017**, in vederea Certificarii Continuarii Conformitatii*
- *verificarea si evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual (nr.17148551/26.06.2017) pentru perioada **01.01.2016 ÷ 31.12.2016***

Pentru cele doua perioade (**28.09.2016 ÷ 27.09.2017** si **01.01.2016 ÷ 31.12.2016**), a fost verificata corespondenta incadrarii informatiilor prezentate in prevederile reglementarilor emise de Autoritatea de Reglementare Tehnica a Concesiunii, si anume:

- *Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 16/4.08.2003 – privind aprobarea formatului inregistrarilor bazei de date comune pentru indicatorii A2, **A3**, A5 si A6*
- *Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 11 / 25.03.2004 - Privind aprobarea formatului tabelului rezumativ pentru Nivelul de Serviciu A3 – Continuitatea serviciului*

Informatiile continute in baza de date si in tabelul rezumativ au fost suficiente si relevante, ceea ce a permis o evaluare obiectiva a NS A3.

A. Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A3 pentru perioada 28.09.2016 ÷ 27.09.2017

In cadrul Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii (*nr.17230654/16.10.2017)*, 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 28.09.2016 ÷ 27.09.2017. 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.17230654/16.10.2017)*, precum si cele din perioadele in care reprezentantii AMRSP au efectuat inspectii la Directiile Retele Bucuresti - Est si Bucuresti – Vest.

De asemenea, au fost monitorizate reclamatiile privind inchiderile de apa, precum si inchiderile planificate din perioada de verificare (28.09.2016 ÷ 27.09.2017).

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.17230654/16.10.2017*) sunt urmatoarele:

Numarul total de notificari in perioada de evaluare (12 luni) privind intreruperile de apa	**5201**
Numarul de notificari pentru care solutionarea intreruperii apei a fost < 6 ore	**5011**
Numarul de Excluderi Admisibile propuse de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A.	**119**
Nivel de Serviciu realizat	**98,60%**
Standardul Obiectiv pentru intreruperile de apa a caror durata este < de 6 ore (conform Contractului de Concesiune)	**98%**

Verificari AMRSP

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.11/2004.

In ceea ce priveste informatiile pe suport electronic din baza de date, AMRSP a constatat ca in cadrul inregistrarilor se regasesc toate informatiile necesare identificarii *cauzei si durata intreruperii apei si*

masurile luate de catre echipele S.C. Apa Nova Bucuresti S.A pentru reluarea serviciului de alimentare cu apa. Pentru fiecare notificare SC Apa Nova Bucuresti SA a intocmit Fisa de Interventie, datele inscrise in acestea corespund cu cele din bazele de date.

Din verificarea bazei de date s-au identificat:

- ***1132** notificari "lipsa apa" neconfirmate;*
- ***5311** notificari "lipsa apa" confirmate.*

Din totalul celor **5311** intreruperi de apa s-au identificat **5201** intreruperi care au afectat cel putin o gospodarie/utilizator. Cele **110** intreruperi de apa ramase, nu au afectat nici o gospodarie si nu vor fi luate in calculul de evaluare.

Din cele **5011** notificari „lipsa apa" confirmate, a fost verificat prin sondaj un numar de aproximativ **120** de fise de interventie, ceea ce reprezinta ~ **2,3%** din totalul acestora.

Pentru cele **1132** de notificari neconfirmate, constatarea a fost facuta la momentul verificarii de catre echipele de interventie intr-o perioada de maxim 2 ore. Intreruperile de apa neconfirmate s-au datorat in principal „*defectiunilor identificate pe instalatiile interioare ale clientilor*", "*inchideri de apa pe instalatia interioara ca urmare a interventiilor consumatorilor*" sau „*caderilor de tensiune survenite la statiile de pompare sau statiile de hidrofor*".

S-au solicitat si obtinut copii ale fiselor de interventie pentru intreruperile de apa reclamate de clienti, **56** pentru intreruperi apa confirmate si **35** pentru neconfirmate.

S-a constatat ca informatiile din 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 alimentarii			< 6 ore	6 - 12 ore	12-24 ore	>24 ore	TOTAL
1	Total intreruperi alimentare apa		*Numeric*	**5011**	**148**	**42**	**0**	**5201**
2	Intreruperi planificate si atentionate		*Numeric*	**107**	**86**	**33**	**0**	**226**
			%	2,14%	58,11%	87,57%	0	4,35%
3	Intreruperi neplanificate / neatentionate		*Numeric*	**4904**	**62**	**9**	**0**	**7658**
			%	97,86%	41,89%	21,43%	0	95,65%
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*					
			%	**98,60%**	**1,4%**			
6	NSO		*%*	98%	2%			
7	Neconformitate cu NSB/NSO		*%*	-	-			
8	Numar terti afectati		*Numeric*					
9	Numar terti afectati repetat		*Numeric*					
10	Excluderi Admisibile (EA)	a	*Numeric*	**0**	**86**	**33**	**0**	**119**
		b	*Numeric*	0	0	0	0	0
		c	*Numeric*	0	0	0		0

Excluderi Admisibile

S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a propus un numar de **119** Excluderi Admisibile, de tipul celor prevazute de Contractul de Concesiune si numai pentru „**Intreruperi planificate si avertizate**"- **cod A3-EA1**.

Informatiile din bazele de date au fost verificate cu documentele de instiintare a intreruperilor de apa transmise la AMRSP pe percursul perioadei de evaluare.

Intrucat s-a constatat respectarea prevederile Nivelului de Serviciu A3, din Caietul de Sarcini, partea a III-a, pag.144 si pag.145 din Contractului de Concesiune, prin care se precizeaza ca "*o intrerupere poate fi clasificata ca planificata si avertizata doar daca s-au facut incercari rezonabile pentru a informa clientii de intreruperi cu cel putin noua ore in avans fata de intreruperea planificata*", dupa verificari s-au propus si aprobat toate cele **119** solicitari.

Nu au fost prezentate si 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. 38/2016, rezultatul evaluarii Nivelului de Serviciu A3 este urmatorul:

$$NSA3 = \frac{\text{Nr. de intreruperi solutionate} < 6\text{ ore}}{\text{Nr. total de intreruperi - EA}} x100 = \frac{5011}{5201-119} x100 = 98{,}60\%$$

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

Continuarea Conformitatii Nivelului de Serviciu A3 a fost certificata de AMRSP prin **Decizia Consiliului Executiv nr. 36/02.11.2017.**

B. Evaluarea informatiilor aferente Nivelului de Serviciu A3 - continute in Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pe anul 2016

Avand in vedere prevederile Clauzei 16.3 din Actul Aditional nr. 10 la Contractul de Concesiune (aprobat prin HCGMB nr. 245/26.09.2013):"*incepand cu anul 2013, perioada avuta in vedere pentru raportare va fi anul calendaristic, care va inlocui Anul Contractual. Astfel, Concesionarul va depune rapoarte scrise catre Autoritatea de Reglementare Tehnica si Concedent, in maximum 30 de zile dupa aprobarea de catre adunarea generala a actionarilor Concesionarului a situatiilor financiare anuale aferente exercitiului incheiat si a planului de afaceri si a bugetului de venituri si cheltuieli pentru exercitiul financiar in curs*", AMRSP a analizat, verificat si evaluat informatiile aferente Nivelului de Serviciu A3 (*baza de date si tabelul rezumativ*), continute in **Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pe anul 2016** (*nr.17148551/26.06.2017).*

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 2016 sunt urmatoarele:

Nr. crt.	Durata intreruperii alimentarii		< 6 ore	6 - 12 ore	12-24 ore	>24 ore	TOTAL
1	Total intreruperi alimentare apa	*Numeric*	**7420**	**265**	**45**	**0**	**7730**
2	Intreruperi planificate si atentionate	*Numeric*	**162**	**179**	**16**	**0**	**354**
		%	2,18%	67,55%	35,56%	0	4,62%
3	Intreruperi neplanificate/neatentionate	*Numeric*	**7258**	**86**	**29**	**0**	**7373**
		%	97,82%	32,45%	64,44%	0	95,38%
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*					
		%	**98,47%**	**1,53%**			
6	NSO	*%*	98%	2%			
7	Excluderi Admisibile (EA)	*Numeric*	**0**	**179**	**14**	**0**	**195**

Verificari AMRSP

Din verificarile efectuate de reprezentantii AMRSP in lunile martie, septembrie si octombrie 2017, asupra bazei de date ce cuprinde incidente in sistemul de apa potabila, pentru perioada **28.09.2016-30.06.2017**, s-au identificat un numar total de **7867 intreruperi confirmate** in alimentarea cu apa, existand un numar de **137** intreruperi de apa care nu au afectat nici o gospodarie si care nu sunt luate in considerare la evaluare. Raman astfel pentru evaluare un numar de **7730** intreruperi in alimentarea cu apa

Au fost de asemenea identificate in baza de date un numar de **1192** de notificari privind lipsa apei, insa la momentul verificariim in maxim 2 ore de la notificare, de catre echipele SC Apa Nova Bucuresti SA, 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.

Excluderi Admisibile

S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a propus un numar de **195** 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 2016, constatandu-se incadrarea acestora in categoria Excluderilor Admisibile prevazute de Contractul de Concesiune si anume „*informarea clientilor cu cel putin noua ore in avans fata de intreruperea planificata*".

Evaluare AMRSP

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

$$NSA3 = \frac{\text{Nr. de intreruperi solutionate} < 6\text{ ore}}{\text{Nr. total de intreruperi - EA}} x100 = \frac{7420}{7730 - 195} x100 = 98{,}47\%$$

Valoarea rezultata arata faptul ca si pentru alta perioada de 12 luni respectiv 01.01.2016 – 31.12.2016 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%).

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 hartile oficiale ale Municipalitatii valabile la Data Licitatiei. - "Gospodarie" - orice cladire de orice fel, indiferent de folosinta, pentru care se face alimentarea cu apa, care exista si este reprezentata pe hartile oficiale ale Municipalitatii valabile la Data Licitatiei.
Formula de calcul	Raportul dintre lungimea strazilor echipate cu retele de apa potabila si lungimea totala a strazilor existente la Data licitatiei. $$NSA4 = \frac{\text{Lungimea totala a strazilor care realiz. conf. la sf. anului}}{\text{Lungimea totala a strazilor la data licitatiei - L totala EA}} x100$$
Termen limita de conformitate	Termenul Limita de Conformitate este anul 10 de concesiune (16.11.2010). Datorita aparitiei Evenimentului de Forta Majora, constand in incalcarea de catre RADET a angajamentelor contractuale fata de concesionar, Termenul Limita de Conformitate a fost decalat cu Perioada Serviciilor Pierdute (593 zile incepand de la data de 17.11.2010) pana la data de 30.06.2012. In conformitate cu prevederile Contractului de Concesiune, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a transmis prin scrisoarea nr. 84963/27.10.2010, inregistrata la AMRSP cu nr. 769/27.10.2010, completata cu adresa nr. 706/18.08.2011, conforma cu Medierea litigului de catre Expertul Tehnic International din noiembrie 2010 si cu Actul Aditional nr. 6/2009, Raportul privind stadiul realizarii Nivelului de Serviciu A4 – Acoperire apa.
Perioada de Evaluare	- <u>Evaluarea Initiala</u> trebuie efectuata pentru o perioada ce se incheie cu 75 de zile inainte de TLC. Conform Contractului de Concesiune (art.1.2 Anexa III – Caietul de Sarcini) datele pe baza carora se va face evaluarea conformitatii vor fi cele obtinute in timpul unei perioade de evaluare continua ce se termina cu 75 de zile inainte de TLC (Perioada de Evaluare Initiala). - Pe baza datelor inregistrate, Concesionarul va trebui sa prezinte Autoritatii de Reglementare Tehnica cu cel putin 40 de zile inainte de TLC raportul de Evaluare Initiala. Autoritatea are la dispozitie 20 de zile pentru a emite o scrisoare de Certificare a Conformitatii sau de respingere a acesteia.
Masurare	Lungimea strazilor prevazute cu conducte de distributie, ca procent din lungimea totala a strazilor existente la Data Licitatiei.
Monitorizare	-**Concesionarul** intocmeste registrele bazelor de date, cuprinzand lista strazilor la data licitatiei si toate informatiile la zi privind extinderile realizate, impreuna cu toate documentele, proiectele, planurile, procesele verbale si alte inregistrari ale investitiilor facute. - Tabelele rezumative trebuie sa includa lungimea totala a strazilor conforme la inceputul anului, proportia lungimii strazilor conforme la inceputul anului, lungimea totala a strazilor care realizeaza conformitatea in timpul anului, lungimea totala a strazilor care realizeaza conformitatea la sfarsitul anului si lungimea anticipata a strazilor care urmeaza sa realizeze conformitatea in anul urmator. - Inregistrarile din baza de date se tin de catre concesionar in conformitate cu formatul aprobat prin Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr.17/2003. Rapoartele S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. contin tabele rezumative prezentate in formatul aprobat prin Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr.12/2004. **-Autoritatea de Reglementare Tehnica** analizeaza rapoartele Concesionarului si verifica inregistrarile din baza de date. Informatiile sunt stocate, cumulate si transmise anual Autoritatii de Reglementare Tehnica, dar pe masura ce sunt inregistrate sunt verificate periodic prin sondaj de

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

II. MONITORIZAREA SI EVALUAREA NIVELULUI DE SERVICIU A4

(1) Nivel Standard de Baza:

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

(2) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu A4

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

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

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

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

-	*In vederea adaptarii programului de extindere a retelelor de alimentare cu apa si de canalizare realizat de Concesionar la necesitatile de dezvoltare urbanistica ale Concedentului, CGMB a aprobat prin HCGMB nr. 358/2009 Actul Aditional nr. 6 la Contractul de Concesiune, in care Partile au convenit sa inlocuiasca Nivelele de Servicii "Acoperire – Proportie din strazile existente in Zona de Servicii conectate la serviciul de apa potabila" (NS A4) si "Acoperire – Proportia strazilor existente in Zona de Servicii conectate la serviciul de canalizare" (NS B2) cu un program de investitii in valoare de **200.000.000 lei** finantat de concesionar si destinat extinderii retelelor publice de alimentare cu apa si de canalizare stabilite de concedent impreuna cu concesionarul, ce se va derula pe o perioada de sase ani incepand cu anul calendaristic urmator certificarii Conformitatii Initiale denumit "Programul Bucur".* *Lucrarile de extinderi ale retelelor de alimentare cu apa si canalizare ce vor fi realizate in cadrul Programului Bucur vor fi stabilite de Concedent impreuna cu Concesionarul, prin reprezentantii acestora numiti in Comitetul de Coordonare. Desi conditiile contractuale prevazute in Actul Aditional nr. 6/2009 referitoare la inceperea Programului Bucur nu au fost indeplinite la inceputul anului 2011, partile au convenit demararea activitatii Comitetului de Coordonare al Programului Bucur, ai carui membrii au fost numiti prin Dispozitia Primarului General nr. 463/26.04.2010 modificata prin Dispozitia Primarului General nr. 368/2015 si Decizia Directorului General al ANB nr. 136/03.05.2010 si in care AMRSP este reprezentat, astfel incat sa fie create conditiile inceperii lucrarilor in primavara anului 2011. In acest scop a fost validata lista lucrarilor ce urmau a fi executate in primul an al Programului Bucur si S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a facut demersurile pentru realizarea documentatiilor tehnice si obtinerea autorizatiilor necesare pentru inceperea lucrarilor.*

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

- *Pentru demararea cat mai rapida a Programului Bucur si avand in vedere importanta acestuia pentru concedent si locuitorii Capitalei, Concesionarul a fost de acord ca Evaluarea Conformitatii Initiale a NS A4 si B2 sa fie realizata inainte de expirarea Perioadei Serviciilor Pierdute. Astfel, a fost adoptat Actul Aditional nr. 8/2011 la Contractul de Concesiune, aprobat prin HCGMB nr. 122/2011 care stabileste ca Programul "Bucur" va demara imediat dupa Certificarea Conformitatii NS A4 si B2 de catre AMRSP. Practic, Programul investitional propriu-zis se deruleaza in perioada 2012-2017.*
  Potrivit prevederilor Actului Aditional nr. 8/2011 la Contractul de Concesiune, care tine cont de Procesul verbal de mediere semnat de Concesionar, AMRSP si de Expertul Tehnic la data de 04.11.2010 (Anexa nr. 1 la Actul Aditional nr. 8/2011), Concesionarul (S.C. Apa Nova Bucuresti S.A.) trebuie, de asemenea, sa compenseze Concedentul cu "Lucrari suplimentare" in valoare de ***6,7 milioane euro,*** *reprezentand valoarea extinderilor care intrau in obligatiile S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru anul 2010 si care nu au fost finantate de Concesionar, in acest fel fiind mentinut echilibrul financiar al concesiunii. Aceste lucrari suplimentare trebuie stabilite de PARTI (Concedent si Concesionar) si trebuie finalizate cel tarziu pana la sfarsitul Programului Bucur, dar in plus de acesta.*

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

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

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

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

Pana in prezent, Comitetul de Coordonare a validat 4 liste de lucrari, denumite generic: Lista Bucur 1, Lista Bucur 2, Lista Bucur 3 si Lista Bucur 4. Listele contin lucrari de extinderi ale retelelor de alimentare cu apa si canalizare pe care S.C. Apa Nova Bucureşti S.A. trebuie sa le realizeze.

- *Lista Bucur 1 (aprobata in 12.01.2011)*
- *Lista Bucur 2 (aprobata in 23.04.2012)*
- *Lista Bucur 3 (aprobata in 13.06.2013)*
- *Lista Bucur 4 (aprobata in 10.12.2015)*

Membrii Comitetului de Coordonare au incercat adaptarea la realitatile tehnico-administrative ale municipiului Bucuresti in scopul realizarii unui numar cat mai mare de lucrari si astfel listele de lucrari au fost revizuite periodic. Listele Bucur 1, 2 si 3 au fost inchise si toate lucrarile nerealizate cuprinse in aceste liste au fost transferate in Lista Bucur 4, daca au ramas fezabile.
La solicitarea Comitetului de Coordonare, pentru verificarea corectitudinii raportarilor financiare referitoare la Programul "Bucur", S.C. Apa Nova Bucureşti S.A. a realizat doua audituri independente, in luna iunie 2015 si in luna august 2017.

Situaţia financiară - Program "Bucur"- decembrie 2017

Lista Bucur	Stadiu	Proiecte/Strazi	Valoare estimata (lei)	Valoare realizata dec. 2016 (lei)	Valoare realizata dec. 2017 (lei)
Lista 1	Finalizata	99	63 284 905	63 284 905	63 284 905
Lista 2	Finalizata	51	25 539 702	25 539 702	25 539 702
Lista 3	Finalizata	22	17 203 600	17 203 600	17 203 600
Lista 4	In derulare	89	132 979 086	31 760 225	46 775 941
Total		**261**	**239 007 292**	**137 788 432**	**152 804 148**

Indicatori tehnici - Program "Bucur" - decembrie 2017

	Apa	Canal
Lungime retea realizata (ml)	**53 366**	**66 692**
Bransamente/racorduri realizate	**3 030**	**3 827**

Locuitori alimentati	**> 10 000**	**> 12 000**
Locuitori pentru care s-a facilitat accesul prin posibilitatea extinderilor	**> 6 000**	**> 7 000**

Lista strazilor pe care s-au realizat sau se vor realiza extinderi de retele de alimentare cu apa in cadrul Programului Bucur – pana la data de 31.12.2017 –

Lista 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	487	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	06.12.0212
62	*Ruscai*	5	207	receptie	06.12.2012
63	*Santana*	5	507	receptie	21.12.2012
64	*Santimbru*	5	276	receptie	20.06.2012
65	*Slatina*	5	463,4	receptie	21.12.2012
66	*Gheorghe Sufaru*	5	375	receptie	20.06.2012
67	*Talmaci*	5	248,5	receptie	21.12.2012
68	*Targovistei*	5	123,5	receptie	06.12.2012
69	*Teius*	5	1265,7	receptie	21.12.2012
70	*Toplet*	5	282	receptie	20.06.2012
71	*Valea Timisului*	5	396,2	receptie	21.12.2012
72	*Vartejului*	5	845	receptie	06.12.2012
73	*Drum la Rosu (intrare)*	6	413	receptie	17.05.2013
74	*Drum la Rosu*	6	338,6	receptie	17.05.2013
75	*Fantana Oilor*	6	158	Executat terti	-
76	*Montana*	6	452	receptie	05.07.2012
77	*Patrarului*	6	321	receptie	03.09.2013
78	*Patrarului (intrare)*	6	224	receptie	03.09.2013
79	*Poiana Lacului*	6	332	receptie	17.05.2013
80	*Szabo Gabriela*	6	270	Executat terti	-
81	*Zambetului*	6	215	receptie	03.09.2013

Lista 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	*Raul Colentina*	2	139	receptie	09.12.2013
31	*Steaua Rosie*	2	435	receptie	03.10.2014
32	*Petricani*	2	121	receptie	09.12.2013
33	*Dragusin Deleanu*	2	160	receptie	27.09.2012
34	*Beiu Constantin*	2	487	receptie	30.07.2014
35	*Magura Vaii*	2	330	receptie	09.12.2013
36	*Sold. Dumitru Tane*	2	173,5	receptie	09.12.2013
37	*Salinei*	4	288	receptie	31.10.2012
38	*Bardasului*	5	500	Executat terti	-
39	*Floare de Varf*	5	200	receptie	23.04.2014
40	*Cascioarelor (intrare)*	5	236	receptie	23.04.2014
41	*Dantelei*	5	630	receptie	17.01.2012
42	*Salaj*	5	150	receptie	23.01.2014
43	*Vladimiri (intrare)*	5	200	receptie	14.10.2013

Lista 3					
Nr. crt.	**Strada**	**Sector**	**Lungime (ML)**	**Stadiu**	**Data conectarii**
1	*Bucuresti-Targoviste*	1	85	receptie	11.04.2014
2	*Dobrogeanu Gherea*	1	1584,4	receptie	24.06.2016
3	*Subcetate*	1	153	receptie	24.02.2014
4	*Vaselor*	2	50	receptie	06.02.2015
5	*Donitei*	6	114,5	receptie	27.02.2016
6	*Floare Galbena*	6	139	receptie	27.07.2016
7	*Prel. Ghencea (tronson 1)*	6	1515	receptie	25.03.2014
8	*Prel. Ghencea (tronson 2)*	6	390	receptie	18.07.2014
9	*Padurea Tauzului*	6	136	receptie	27.07.2016
10	*Osiei*	6	800	receptie	29.08.2014
11	*Drumul Cooperativei*	5	435	receptie	04.11.2016
12	*IRA- Laminorului*	1	390	receptie	17.06.2016
13	*Studiu Ghidigeni*	5	2275	studiu	
14	*Studiu Extinderea retelelor de alimentare cu apa, canalizare si drum in zona de nord a M. Bucuresti, delimitat de Sos. Odai- Sos. Bucuresti-Ploiesti – Str. Jandarmeriei – Sos. Gh. Ionescu Sisesti*	1			

Lista 4					
Nr. crt.	**Strada**	**Sector**	**Lungime (ML)**	**Stadiu**	**Data conectarii**
1	*Bucuresti-Ploiesti*	1	2100	tema proiectare	
2	*Ceptura (intrare)*	2	310	proiect	
3	*Gelu Naum-*	2	250	In executie	
4	*Actiunii (prelungire)*	4	165	proiect	
5	*Drumul Bercenarului*	4	70	proiect	
6	*Focsani*	5	116	receptie	11.08.2016
7	*Darvari*	5	275	Executat terti	
8	*Alesd (intrare)*	6	135	tema proiectare	
9	*Neptun*	5	345	receptie	06.12.2012
10	*Madrigalului*	1	75	receptie	07.11.2012
11	*Sold. Stefan Pascale*	2	40	receptie	03.10.2014
12	*Vointei, Consumului, Coop*	6	30	receptie	23.10.2014
13	*Oinei*	1	105	receptie	-
14	*Peles*	3	60	receptie	-
15	*Ghe, Ionescu Sisesti*	1	535	receptie	-
16	*Pisc Mosului, Pisc Radului*	1	492	receptie	24.02.2015

17	*Nicolae Grigorescu*	3	1850	receptie	-
18	*Privighetorilor*	1	2350	receptie	13.06.2016
19	*Sf. Constantin si Elena*	1	200	receptie	-
20	*Sos. Pantelimon*	2	505	proiect	
21	*Wilhem Filderman*	3	100	receptie	12.01.2016
22	*Cobadin*	5	51	receptie	16.05.2016
23	*Amara*	4	110	receptie	-
24	*Berceni*	4	5000	tema proiectare	
25	*Drumul intre Tarlale*	4	531	proiect	
26	*Oxigenului*	4	255	proiect	
27	*Nicolae Dobrin*	5	66	Nota finalizare	
28	*Paralutelor*	6	123	sistat	
29	*Buclei*	1	407	In executie	
30	*Campul cu Maci*	1	356	sistat	
31	*Campul cu Maci (intrare)*	1	189	sistat	
32	*Chitila triaj*	1	200	sistat	
33	*Cupsani*	1	173	sistat	
34	*Drumul Garii*	1	290	In executie	
35	*Iordan Dumitru*	1	191	In executie	
36	*Mamaia*	1	291	In executie	
37	*Medresti*	1	410	In executie	
38	*Murfatlar*	1	185	sistat	
39	*Naturalistilor*	1	189	In executie	
40	*Poiana Ursului*	1	137	In executie	
41	*Raiciu Mihalache*	1	209	sistat	
42	*Balota*	1	234	receptie	24.02.2016
43	*Barajul Arges*	1	100	tema proiectare	
44	*Cutescu- Stork Cecilia*	1	265	In executie	
45	*Salubritatii*	1	300	proiect	
46	*Aliman*	3	300	sistat	
47	*Giurgiului*	4	820	In executie	
48	*Odei-Tr. Magurele*	4	850	In executie	
49	*Tudor Gociu*	4	160	In executie	
50	*Pipirig*	5	170	receptie	
51	*Tigveni*	5	111	sistat	
52	*Canalul Arges (intrarea)*	6	84	sistat	
53	*Cicalov Valeriu*	6	71	tema proiectare	
54	*Drenajului*	6	121	sistat	
55	*Manastirea Sihastria*	6	160	sistat	
56	*Manastirea Varatic*	6	73	sistat	
57	*Spilcutei*	6	98	In executie	
58	*Floare de Gheata*	5	300	proiect	
59	*Scrovistea*	1	200	proiect	
60	*Snagov*	1	350	proiect	
61	*Fiordului*	1	400	In executie	
62	*Tunari (alee)*	2	80	proiect	
63	*Dumitru Brumarescu*	4	1600	sistat	
64	*Splai Marasesti- Cantemir*	4	1344	proiect	
65	*Aplicatia de finantare POIM – Oltenitei, Cheile Turzii, Ghidigeni, Henri Coanda*		30000	In lucru	
66	*Supralargire Ghencea – extindere si protejare retele*	6	2000	Studiu solutie	
67	*Amara*	4	-	In executie	

Probleme intampinate in derularea Programului Bucur:

aspecte administrative

- *strazi localizate pe proprietate privata sau incerta, strazi inchise sau blocate de rezidenti, intarzierea elaborarii planurilor urbanistice zonale – toate aceste probleme administrative au dus la*

reprogramarea/suspendarea unor lucrari de investitii in reteaua de alimentare cu apa sau la intarzieri in obtinerea autorizatiilor necesare pentru construire.

caracteristici tehnice

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

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

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

(b) Programul Lucrari suplimentare

In aplicarea Actului Aditional nr. 8/2011 la Contractul de Concesiune, aprobat prin HCGMB nr. 122/2011, Concesionarul S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. trebuie, de asemenea, sa compenseze Concedentul cu "**Lucrari suplimentare**" in valoare de **6,7 milioane euro (aprox. 30.000 mii lei)** reprezentand valoarea extinderilor care intrau 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.

Stadiul Programului "Lucrări suplimentare" - decembrie 2017

	Valoare
Nr. proiecte avizate de Comitetul de Coordonare	**5**
Nr, poiecte realizate	**5**
Valoarea Programului "Lucrări suplimentare" prevazuta in contract (lei)	**29 167 110**
Cheltuieli totale realizate (lei)	**23 665 713**
Valoare ramasa pentru lucrari propuse pt includere in program (lei)	**5 501 397**

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

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	- Evaluarea Initiala trebuie efectuata pe o perioada de 2 luni incepand cu 28.05.2005 si pana la data de 27.07.2005. Conform Contractului de Concesiune, datele pe baza carora se va face evaluarea conformitatii vor fi cele obtinute in timpul unei perioade de evaluare continua, avand durata de 2 luni (Perioada de Evaluare Initiala). O astfel de perioada se incheie cu 50 de zile inainte de Termenul Limita de Conformitate, sau de Data Anterioara de Conformitate. Pe baza datelor inregistrate, Concesionarul va trebui sa prezinte Autoritatii de Reglementare Tehnica cu cel putin 40 de zile inainte de TLC raportul de Evaluare Initiala. Autoritatea are la dispozitie 20 de zile pentru a emite o scrisoare de Certificare a Conformitatii sau de respingere a acesteia. - Continuarea Conformitatii se face, pe toata durata concesiunii, la intervale de 12 luni numai daca s-a realizat conformitatea initiala. Datele folosite pentru evaluarea continuarii conformitatii vor fi cele obtinute in perioada de 12 luni ce incepe in ziua urmatoare a ultimei zile a perioadei de evaluare. Predarea raportului de catre Concesionar si emiterea scrisorii de catre Autoritate se fac respectand aceleasi termene limita de la Evaluarea Initiala In conformitate cu clauza 18, din Actul Aditional nr.10 la Contractul de Concesiune, aprobat prin HCGMB 245/2013, *„Partile convin ca atat Concesionarul cat si Autoritatea de Reglementare Tehnica sa aiba la dispozitie perioade identice, de cate 20 de zile, pentru realizarea rapoartelor si concluziilor solicitate, astfel:* ***18.1**. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.2 Evaluarea Initiala a Conformitatii, „Concesionarul va prezenta Autoritatii de Reglementare Tehnica un „Raport Initial de Conformitate" cu cel putin 30 de zile inainte de Termenul Limita de Conformitate sau de Data Anterioara de Conformitate, adica in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare initiala."* ***18.2**. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.3 Evaluarea Continuarii Conformitatii, „La sfarsitul fiecarei perioade de evaluare, Concesionarul va prezenta un „Raport de Continuare a Conformitatii" Autoritatii de Reglementare Tehnica, in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare, iar Autoritatea de Reglementare Tehnica va stabili conformitatea sau ne-conformitatea in termen de 20 de zile de la prezentarea raportului*"
Masurare	reclamatii de la clienti, scrise sau telefonice, un registru al tuturor incidentelor
Monitorizare	**- Autoritatea de Reglementare Tehnica** analizeaza rapoartele S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. si verifica registrele cu inregistrarile privind toate exploziile/ scurgerile din sistemul de apa potabila, precum si tabelele rezumative si poate efectua sondaje sau analize de caz
Excluderi Admisibile	- Contractul de Concesiune nu prevede Excluderi Admisibile pentru NS A5 - Tipuri de Excluderi Admisibile suplimentare solicitate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. si aprobate de Autoritatea de Reglementare Tehnica : - ARBAC a reglementat prin Decizia Consiliului Executiv nr. 23/25.07.2005 modul general de identificare, inregistrare, calculare, raportare, verificare si aprobare a Excluderilor Admisibile - prin Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 24 / 25.07.2005, au fost aprobate tipurile de evenimente care genereaza situatii de EA pentru Nivelul de Serviciu A5, precum si procedurile de identificare, inregistrare, raportare si verificare specifice fiecarui tip de eveniment generator de EA: **(a)** Lipsa accesului la elementul avariat: - Reclamant absent (cod A5 -EA1.1)

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

II. MONITORIZAREA SI EVALUAREA NIVELULUI DE SERVICIU A5

(1) Nivel Standard de Baza:

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

(2) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu A5 (2005 – 2017)

An	Conformitatea NS A5
2005	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 35/21.10.2005** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu A5 - Timp intre notificarea unei explozii / scurgeri si reparatie (a) cazuri de explozii/scurgeri : - reparate in 24 de ore de la raportare: **88,27%**, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **80%** - reparate in 48 de ore de la raportare: **95,01%,** fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **90%** - reparate in 72 de ore de la raportare: **97,27%**, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **97%**; (b) cazuri explozii/scurgeri care au necesitat repararea drumului pana la revenirea la starea dinaintea lucrarii: - repararea drumului pana la revenirea la starea initiala in interval de doua luni de la notificare : **97,73%**, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **97%**
2006	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 24/26.10.2006** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu A5 – Timp intre notificarea unei explozii/scurgeri si reparatie Consiliul Executiv al ARBAC a decis certificarea conformitatii Nivelului de A5 - Timp intre notificarea unei explozii / scurgeri si reparatie, avand in vedere urmatoarele: (a) cazuri de explozii/scurgeri: - reparate in 24 de ore de la raportare: **90,63%,** fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **80%** - reparate in 48 de ore de la raportare: **98,05%** , fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **90%** - reparate in 72 de ore de la raportare: **99,70%** , fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **97%** (b) cazuri explozii/scurgeri care au necesitat repararea drumului pana la revenirea la starea dinaintea lucrarii: - repararea drumului pana la revenirea la starea initiala in interval de doua luni de la notificare : **97,32%** , fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **97%**
2007	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 21/26.10.2007** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu A5 – Timp intre notificarea unei explozii/scurgeri si reparatie (a) cazuri de explozii/scurgeri: - reparate in 24 de ore de la raportare: **86,41%**, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **80%**

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

2012	**Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 24/26.10.2012** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A5 – Timp intre notificarea unei explozii/scurgeri si reparatie (a) cazuri de explozii/scurgeri: - reparate in **≤24 de ore** de la raportare: **85,06%,** fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **80%** - reparate in **≤48 de ore** de la raportare: **94,78%,** fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **90%** - reparate in **≤72 de ore** de la raportare: **98,20%,** fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **97%** (b) cazuri explozii/scurgeri care au necesitat repararea drumului pana la revenirea la starea dinaintea lucrarii: - repararea drumului pana la revenirea la starea initiala in interval de doua luni de la notificare : **99,71%,** fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **97%**;
2013	**Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 25/25.10.2013** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A5 – Timp intre notificarea unei explozii/scurgeri si reparatie (a) cazuri de explozii/scurgeri: - reparate in **≤24 de ore** de la raportare: **87,86%,** fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **80%** - reparate in **≤48 de ore** de la raportare: **95,92%,** fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **90%** - reparate in **≤72 de ore** de la raportare: **98,82%,** fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **97%** (b) cazuri explozii/scurgeri care au necesitat repararea drumului pana la revenirea la starea dinaintea lucrarii: - repararea drumului pana la revenirea la starea initiala in interval de doua luni de la notificare: **99,97%,** fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **97%**;
2014	**Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 25/06.11.2014** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A5 – Timp intre notificarea unei explozii/scurgeri si reparatie (a) cazuri de explozii/scurgeri: - reparate in **≤24 de ore** de la raportare: **89,76%,** fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **80%** - reparate in **≤48 de ore** de la raportare: **96,75%,** fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **90%** - reparate in **≤72 de ore** de la raportare: **99,02%,** fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **97%** (b) cazuri explozii/scurgeri care au necesitat repararea drumului pana la revenirea la starea dinaintea lucrarii: - repararea drumului pana la revenirea la starea initiala in interval de doua luni de la notificare : **99,63%,** fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **97%**.
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%.**
2017	**Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 37/02.11.2017** 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: **90,02 %** fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **80%** - reparate **in ≤48 de ore** de la raportare: **96,97 %,** fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **90%** - reparate **in ≤72 de ore** de la raportare: **98,83 %,** 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: **99,96%,** fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **97%**.

(3) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu A5 (31.05.2017 – 31.05.2018)

Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu A5 in perioada **31.05.2017 – 31.05.2018** 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. 17230654/16.10.2017) pentru perioada **28.07.2016-27.07.2017**, in vederea Certificarii Continuarii Conformitatii*
- *analizarea, verificarea si evaluarea informatiilor aferente Nivelului de Serviciu A5, prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual (nr.17148551/26.06.2017) pentru anul **2016***

Pentru cele doua perioade (**28.07.2016÷27.07.2017** si **01.01.2016 ÷ 31.12.2016**), a fost verificata corespondenta incadrarii informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in prevederile reglementarilor emise de Autoritatea de Reglementare Tehnica a Concesiunii, si anume:

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

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

A. Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A5 pentru perioada 28.07.2016-27.07.2017

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. 17230654/16.10.2017, inregistrata la Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice cu nr. 2540/16.10.2017, *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 **28.07.2016 – 27.07.2017.**

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

- ***6994** cazuri de explozii/scurgeri confirmate pe retelele de apa potabila*
- ***2888** 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 a fost exclus din calcul, in conformitate cu prevederile contractuale si Decizia Comisiei de Experti din 02.07.2005, un caz de explozie / scurgere identificat de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. ca Excludere Admisibila in perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii (28.07.2016 – 27.07.2017) si transmis spre aprobare la AMRSP cu scrisoarea nr. 16211121 / 21.10.2016 (*nr. de inregistrare AMRSP: 2410 / 21.10.2016*).

Cazul de Excludere Admisibila transmis cu adresa de mai sus, este urmatorul:

Nr.crt	Tipul excluderii	Codul excluderii	Motivul excluderii	Nr. excluderi
1	Propus	A5-EA 1.4	Lipsa acces la elementul avariat-refuz acces retea pe proprietatea privata	**1**

In ceea ce priveste reparatia drumului, au fost considerate Excluderi Admisibile, in conformitate cu Protocolul incheiat intre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. si Autoritatea de Reglementare Tehnica din 09.08.2006, cazurile de explozii/scurgeri localizate dupa cum urmeaza:

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

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

Nr.crt	Tipul excluderii	Codul excluderii	Motivul excluderii	Nr. excluderi
1	Propus	A5-EA R1	Strada modernizata – in garantie	**31**
2	Propus	A5-EA R2	Strada in modernizare	**14**
3	Propus	A5-EA R3	Sapatura terti	**261**

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	**6295** cazuri de explozii/scurgeri
Conformitatea realizata	**90,02 %**
Nivelul Standardului Obiectiv	***80%***

reparate in ≤**48** de ore de la raportare	**6781** cazuri de explozii/scurgeri
Conformitatea realizata	**96,97 %**
Nivelul Standardului Obiectiv	**90%**

reparate in ≤**72** de ore de la raportare	**6911** cazuri de explozii/scurgeri
Conformitatea realizata	**98,83 %**
Nivelul Standardului Obiectiv	***97%***

repararea drumului pana la starea initiala in interval de **doua luni** de la notificare	**2888** cazuri
Conformitatea realizata	**99,96 %**
Nivelul Standardului Obiectiv	***97%***

Verificari AMRSP

In vederea verificarii informatiilor referitoare la Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A5, responsabilul pentru monitorizarea Nivelului de Serviciu din cadrul compartimentului de specialitate al AMRSP a efectuat mai multe vizite la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A in cursul anului 2017, 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 in cadrul vizitelor, precum si corectitudinea si concordanta datelor din baza de date si din Fisele de Interventie.

Excluderi Admisibile

(i) Excluderi Admisibile privind repararea exploziilor/scurgerilor

Modul de reglementare privind identificarea, inregistrarea, calcularea, raportarea, verificarea si aprobarea Excluderilor Admisibile pentru repararea unei explozii/scurgeri a fost stabilit prin Deciziile

Consiliului Executiv al ARBAC nr. 23/2005 si nr. 24/2005, precum si prin Decizia Comisiei de Experti din data de 02.07.2005.

Pe parcursul perioadei de evaluare (**28.07.2016-27.07.2017**), S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a identificat ca Excludere Admisibila 1 caz (*cod A5-EA 1.4 -Lipsa acces la elementul avariat-refuz acces retea pe proprietatea privata*), transmis spre aprobare la AMRSP cu scrisoarea nr. 16211121/21.10.2016 (*nr. de inregistrare AMRSP: 2410/21.10.2016*).

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

Avarie pe reteaua de distributie a apei potabile (explozie/scurgere) pe str. Modoran Ene nr. 1, sect. 5:

- *Avaria a fost notificata in data de 05.10.2016, prin apelul telefonic T31291405, de doamna Popisteanu Dana.*
- *S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a verificat in data de 05.10.2016 (T constatare de 2h si 46min) notificarea primita si a constatat ca avaria este localizata pe un teren imprejmuit (proprietate privata), pentru interventie fiind necesar acordul proprietarului.*
- *In acceasi zi, 05.10.2016, a fost contactat proprietarul pentru a i se solicita accesul in vederea executarii lucrarii de remediere, insa acesta a refuzat.*
- *Ca urmare a refuzului, proprietarul a fost somat pentru permiterea accesului si s-a transmis si catre Primaria Sectorului 5 solicitarea cu nr. 16204625/10.10.2016, pentru sprijin in vederea efectuarii lucrarii de remediere.*
- *In data de 19.10.2016 proprietarul a permis accesul si S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a intervenit pentru remedierea avariei.*

(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 (**28.07.2016-27.07.2017**) 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	31
2	Propus	A5-EA R2	Strada in modernizare	14
3	Propus	A5-EA R3	Sapatura terti	261

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 reteaua de distributie a apei potabile in perioada de evaluare, rezultand urmatoarele:

Numar total de cazuri notificate si confirmate de explozii/scurgeri	**9265**
Numar total de cazuri de notificari multiple confirmate de explozii/scurgeri	**2271**
Numar total de cazuri de explozii/scurgeri	**6994**

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*	*%*	*%*	*%*
6994	**1**	≤ 6 ore	4606	65,87		
		6÷24 ore	1689	24,15		
		≤ 24 ore	**6295**	**90,02**	**80**	**-**
		24÷48 ore	486	6,95		
		≤ 48 ore	**6781**	**96,97**	**90**	**-**
		48÷72 ore	130	1,86		
		≤ 72 ore	**6911**	**98,83**	**97**	**-**
		> 72 ore	83	1,17		
		TOTAL	**6994**	**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
2888	**306**	**≤ 2 luni**	**2581**	**99,96**	**97**	-

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

$$\text{- cazuri de explozii/ scurgeri rezolvate in} \leq 24\text{ h : NS A5} = \frac{6295}{6994-1} x100 = 90{,}02\%$$

$$(\text{Standard Obiectiv}: 80\%)$$

$$\text{- cazuri de explozii/ scurgeri rezolvate in} \leq 48\text{ h : NS A5} = \frac{6781}{6994-1} x100 = 96{,}97\%$$

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

$$\text{- cazuri de explozii/ scurgeri rezolvate in} \leq 72\text{ h : NS A5} = \frac{6911}{6994-1} x100 = 98{,}83\%$$

$$(\text{Standard Obiectiv}: 97\%)$$

$$\text{- cazuri de reparare a drumului rezolvate in} \leq 2\text{ luni : NS A5} = \frac{2581}{2888-306} x100 = 99{,}96\%$$

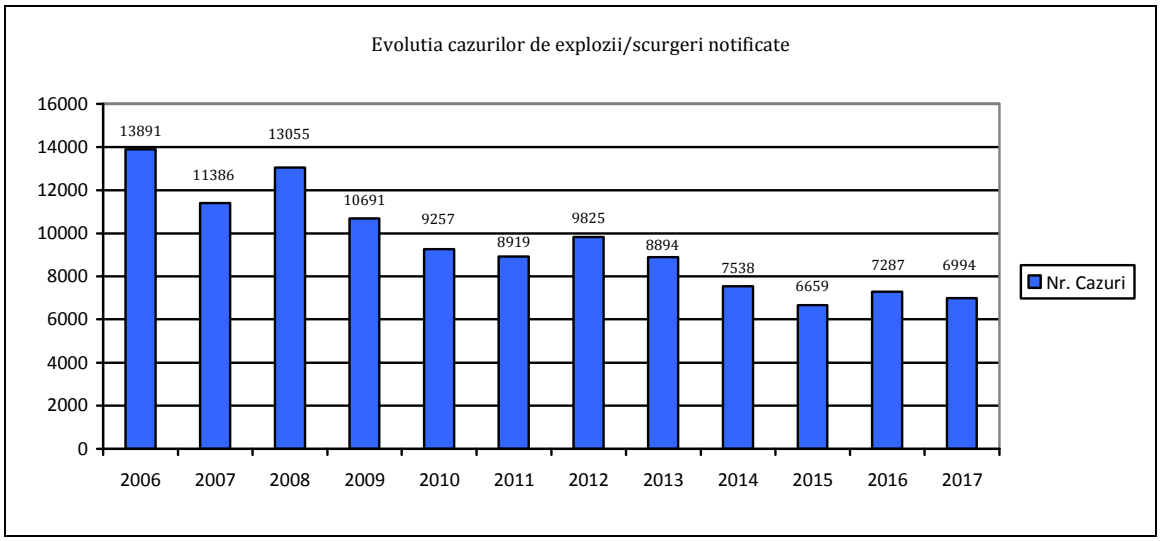
$$(\text{Standard Obiectiv}: 97\%)$$

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. 37/02.11.2017**.

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 **6994** cazuri in anul **2017**, 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	9257
2011	8919
2012	9825
2013	8894
2014	7538
2015	6659
2016	7287
2017	6994



B. Evaluarea informatiilor aferente Nivelului de Serviciu A5 - continute in Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pe anul 2016

Avand in vedere prevederile Clauzei 16.3 din Actul Aditional nr. 10 la Contractul de Concesiune (aprobat prin HCGMB nr. 245/26.09.2013):"*incepand cu anul 2013, perioada avuta in vedere pentru raportare va fi anul calendaristic, care va inlocui Anul Contractual. Astfel, Concesionarul va depune rapoarte scrise catre Autoritatea de Reglementare Tehnica si Concedent, in maximum 30 de zile dupa aprobarea de catre adunarea generala a actionarilor Concesionarului a situatiilor financiare anuale aferente exercitiului incheiat si a planului de afaceri si a bugetului de venituri si cheltuieli pentru exercitiul financiar in curs*", AMRSP a analizat, verificat si evaluat informatiile aferente Nivelului de Serviciu A5 (*baza de date si tabelul rezumativ*), continute in **Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pe anul 2016** (*nr.17148551/26.06.2017).*

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 2016 sunt urmatoarele:

Numar total de cazuri notificate si confirmate de explozii/scurgeri	**8960**
Numar total de cazuri de notificari multiple confirmate de explozii/scurgeri	**1995**
umar total de cazuri de explozii/scurgeri	**6965**
Numar total de cazuri explozii/scurgeri pentru care a fost necesara reparatia drumului	**2817**
Numar total de cazuri explozii/reparatii pentru care a fost necesara reparatia drumului de catre S.C. Apa Nova S.A.	**2440**
Numar total de cazuri explozii/reparatii pentru care a fost necesara reparatia drumului de catre terti (Excluderi Admisibile)	**377**

- 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 2016 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*	*%*
6965	**2**	≤ 6 ore	4606	66,15
		6÷24 ore	1616	23,21
		≤ 24 ore	**6222**	**89,36**
		24÷48 ore	504	7,24
		≤ 48 ore	**6726**	**96,60**
		48÷72 ore	174	2,50
		≤ 72 ore	**6900**	**99,10**
		> 72 ore	65	0,90
		TOTAL	**6965**	**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
2817	**377**	**≤ 2 luni**	**2432**	**99,67**

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 (**01.01.2016-31.12.2016**) S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a identificat 2 cazuri referitoare la explozii/scurgeri care sa constituie Excluderi Admisibile.

(ii) Excluderi Admisibile privind aducerea drumului la starea initiala

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

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

In cursul anului 2016 au fost identificate urmatoarele Excluderi Admisibile:

Nr.crt	Codul excluderii	Motivul excluderii	Nr. excluderi
1	A5-EA R1	Strada modernizata – in garantie	73
2	A5-EA R2	Strada in modernizare	16
3	A5-EA R3	Sapatura terti	288

Evaluare AMRSP

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

- cazuri de explozii/ scurgeri rezolvate in ≤ 24 h : $\text{NS A5} = \frac{6222}{6965 - 2} x100 = 89{,}36\%$

(Standard Obiectiv : 80%)

- cazuri de explozii/ scurgeri rezolvate in ≤ 48 h : $\text{NS A5} = \frac{6726}{6965 - 2} x100 = 96{,}60\%$

(Standard Obiectiv : 90%)

- cazuri de explozii/ scurgeri rezolvate in ≤ 72 h : $\text{NS A5} = \frac{6900}{6965 - 2} x100 = 99{,}10\%$

(Standard Obiectiv : 97%)

- cazuri de reparare a drumului rezolvate in ≤ 2 luni : $\text{NS A5} = \frac{2432}{2817 - 377} x100 = 99{,}67\%$

(Standard Obiectiv : 97%)

Valorile obtinute arata faptul ca si pentru o alta perioada de 12 luni (01.01.2016-31.12.2016), diferita de cea de la Evaluarea Continuarii Conformitatii (28.07.2016 - 27.07.2017), 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.

Refacere carosabil dupa interventia la reteaua publica de distributie apa potabila

Nivelul de Serviciu A6 - Alimentare alternativa cu apa potabila

I. PREVEDERI CONTRACTUALE

Definitie	Timp pentru a asigura o alimentare alternativa cu apa potabila in 24 de ore de la discontinuitatea alimentarii (livrarea apei potabile cu autocisterne sau alte echipamente similare, astfel incat nici un client nu va fi la o distanta mai mare de 200 m de autocisterna)
Formula de calcul	raportul dintre numarul de cazuri in care intreruperea alimentarii a fost mai mare de 24 de ore si s-a asigurat alimentarea alternativa si numarul total de cazuri in care intreruperea alimentarii cu apa potabila a fost de peste 24 h.
Termen limita de conformitate	Termenul Limita de Conformitate este anul 2 de concesiune, respectiv 16.11.2002 conform Contractului de Concesiune, partea a III-a Nivele de Servicii. Dupa aceasta data, pe toata durata concesiunii, daca este realizata sau nu conformitatea, TLC se stabileste la 20 de zile numai dupa emiterea scrisorii de certificare
Perioada de evaluare	- Evaluarea Initiala trebuie efectuata pe o perioada de 2 luni incepand cu 28.07.2002 si pana la data de 27.09.2002. Conform Contractului de Concesiune, datele pe baza carora se va face evaluarea conformitatii vor fi cele obtinute in timpul unei perioade de evaluare continua, avand durata de 2 luni (Perioada de Evaluare Initiala). O astfel de perioada se incheie cu 50 de zile inainte de Termenul Limita de Conformitate, sau de Data Anterioara de Conformitate. Pe baza datelor inregistrate, Concesionarul va trebui sa prezinte Autoritatii de Reglementare Tehnica cu cel putin 40 de zile inainte de TLC raportul de Evaluare Initiala. Autoritatea are la dispozitie 20 de zile pentru a emite o scrisoare de Certificare a Conformitatii sau de respingere a acesteia. - Continuarea Conformitatii se face, pe toata durata concesiunii, la intervale de 12 luni numai daca s-a realizat conformitatea initiala. Datele folosite pentru evaluarea continuarii conformitatii vor fi cele obtinute in perioada de 12 luni ce incepe in ziua urmatoare a ultimei zile a perioadei de evaluare. Predarea raportului de catre Concesionar si emiterea scrisorii de catre Autoritate se fac respectand aceleasi termenele limita de la Evaluarea Initiala In conformitate cu clauza 18, din Actul Aditional nr. 10 la Contractul de Concesiune, aprobat prin HCGMB 245/2013, *„Partile convin ca atat Concesionarul cat si Autoritatea de Reglementare Tehnica sa aiba la dispozitie perioade identice, de cate 20 de zile, pentru realizarea rapoartelor si concluziilor solicitate, astfel:* ***18.1**. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.2 Evaluarea Initiala a Conformitatii, „Concesionarul va prezenta Autoritatii de Reglementare Tehnica un „Raport Initial de Conformitate" cu cel putin 30 de zile inainte de Termenul Limita de Conformitate sau de Data Anterioara de Conformitate, adica in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare initiala."* ***18.2**. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.3 Evaluarea Continuarii Conformitatii, „La sfarsitul fiecarei perioade de evaluare, Concesionarul va prezenta un „Raport de Continuare a Conformitatii" Autoritatii de Reglementare Tehnica, in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare, iar Autoritatea de Reglementare Tehnica va stabili conformitatea sau ne-conformitatea in termen de 20 de zile de la prezentarea raportului*"
Masurare	reclamatii de la clienti, scrise sau telefonice, un registru al tuturor incidentelor care dureaza mai mult de 24 de ore
Monitorizare	**- Autoritatea de Reglementare Tehnica** analizeaza rapoartele S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. si verifica registrele cu inregistrarile privind toate intreruperile in alimentarea cu apa potabila, precum si tabelele rezumative
Excluderi Admisibile	-Contractul de Concesiune nu prevede Excluderi Admisibile pentru NS A6 -Concesionarul nu a identificat pana in prezent Excluderi Admisibile suplimentare
Nivel Standard Obiectiv (NSO)	asigurarea alimentarii alternative in **99 %** din cazurile in care a existat o intrerupere a alimentarii cu apa potabila care a durat mai mult de 24 de ore.

II. MONITORIZAREA SI EVALUAREA NIVELULUI DE SERVICIU A6

(1) Nivel Standard de Baza:

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

(2) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu A6 (2002 – 2017)

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 %**
2017	**Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 38/02.11.2017** 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 (31.05.2017 – 31.05.2018)

Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu A6 in perioada **31.05.2017 – 31.05.2018** 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. 17230654/16.10.2017) pentru perioada **28.09.2016-27.09.2017**, in vederea Certificarii Continuarii Conformitatii*
- *verificarea si evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual (nr. 17148551/26.06.2017) pentru perioada **01.01.2016 ÷ 31.12.2016***

Pentru cele doua perioade (**28.09.2016-27.09.2017** si **01.01.2016 ÷ 31.12.2016**), a fost verificata corespondenta incadrarii informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in prevederile reglementarilor emise de Autoritatea de Reglementare Tehnica a Concesiunii, si anume:

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

Informatiile continute in baza de date si in tabelul rezumativ, au permis o evaluare obiectiva a Nivelului de Serviciu *A6 – Timp pentru a asigura o alimentare alternativa cu apa potabila.*

A. Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A6 pentru perioada 28.09.2016-27.09.2017

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. 17230654/16.10.2017, inregistrata la Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice cu nr. 2540/16.10.2017, *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 **28.09.2016 – 27.09.2017**.

- *Timpul maxim de intrerupere a alimentarii cu apa potabila a fost de **21 h si 36 min***
- *Timpul mediu de intrerupere a fost de **2 h si 56 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 cursul anului 2017 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 inregistrarilor bazei de date.

- *Timpul maxim de intrerupere a alimentarii cu apa potabila a fost de **21 h si 36 min***
- *Timpul mediu de intrerupere a fost de **2 h si 56 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 (**28.09.2016-27.09.2017**) nu au fost identificate evenimente, incidente care sa constituie motiv de Excludere Admisibila.

Evaluare AMRSP

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

Total intreruperi alimentare >24 h	Excluderi Admisibile (EA)	Intreruperi alimentare >24h cu AA		Intreruperi alimentare >24h fara AA		NSO	Neconf. cu NSO
Numeric	*Numeric*	*Numeric*	*%*	*Numeric*	*%*	*%*	*%*
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. 38/02.11.2017**.

B. Evaluarea informatiilor aferente Nivelului de Serviciu A6 - continute in Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pe anul 2016

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

Serviciu A6 (*baza de date si tabelul rezumativ*), continute in **Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pe anul 2016** (*nr.17148551/26.06.2017).*

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 2016 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 2016 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 (**01.01.2016-31.12.2016**).

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 **(01.01.2016-31.12.2016**), diferita de cea de la Evaluarea Continuarii Conformitatii (**28.09.2016-27.09.2017**), 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. $$\text{NS A7} = \frac{\text{Volumul de apa potabila facturat}}{\text{Volumul de apa potabila produs}} x100$$ Valoarea rezultata se compara cu Standardul Obiectiv. Daca este mai mare sau egala, se acorda conformitatea, iar in caz contrar se respinge, caz in care procedura se reia dupa o perioada de remediere de 3 luni.
Termen limita de conformitate	A7 este un Nivel de Serviciu care are la fiecare 5 ani de Concesiune cate un termen limita de conformitate (cand trebuie indeplinit alt Standard Obiectiv). Conform Contractului de Concesiune, partea a III-a Nivele de Servicii, primul Termen Limita de Conformitate este anul 5 de concesiune (16.11.2005). Dupa aceasta data, pe toata durata concesiunii, daca este realizata sau nu conformitatea TLC se stabileste la 20 de zile numai dupa emiterea scrisorii de certificare.
Perioada de Evaluare	- <u>Evaluarea Initiala</u> trebuie efectuata pe o perioada de 2 luni incepand cu 28.07.2005 si pana la data de 27.09.2005. Conform Contractului de Concesiune (art.1.2 Anexa III – Caietul de Sarcini) datele pe baza carora se va face evaluarea conformitatii vor fi cele obtinute in timpul unei perioade de evaluare continue, avand durata de 2 luni (Perioada de Evaluare Initiala). O astfel de perioada se incheie cu 50 de zile inainte de Termenul Limita de Conformitate, sau de Data Anterioara de Conformitate. Pe baza datelor inregistrate, Concesionarul va trebui sa prezinte Autoritatii de Reglementare Tehnica cu cel putin 40 de zile inainte de TLC raportul de Evaluare Initiala. Autoritatea are la dispozitie 20 de zile pentru a emite o scrisoare de Certificare a Conformitatii sau de respingere a acesteia. - <u>Continuarea Conformitatii</u> se face, pe toata durata concesiunii, la intervale de 12 luni numai daca s-a realizat conformitatea initiala. Datele folosite pentru evaluarea continuarii conformitatii vor fi cele obtinute in perioada de 12 luni ce incepe in ziua urmatoare a ultimei zile a perioadei de evaluare. Predarea raportului de catre Concesionar si emiterea scrisorii de catre Autoritate se fac respectand aceleasi termenele limita de la Evaluarea Initiala. Din 5 in 5 ani valorile rezultate din evaluare trebuiesc comparate cu o noua valoare a Standardului Obiectiv. In conformitate cu clauza 18, din Actul Aditional nr.10 la Contractul de Concesiune, aprobat prin HCGMB 245/2013, *„Partile convin ca atat Concesionarul cat si Autoritatea de Reglementare Tehnica sa aiba la dispozitie perioade identice, de cate 20 de zile, pentru realizarea rapoartelor si concluziilor solicitate, astfel:* ***18.1**. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.2 Evaluarea Initiala a Conformitatii, „Concesionarul va prezenta Autoritatii de Reglementare Tehnica un „Raport Initial de Conformitate" cu cel putin 30 de zile inainte de Termenul Limita de Conformitate sau de Data Anterioara de Conformitate, adica in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare initiala."* ***18.2**. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.3 Evaluarea Continuarii Conformitatii, „La sfarsitul fiecarei perioade de evaluare, Concesionarul va prezenta un „Raport de Continuare a Conformitatii" Autoritatii de Reglementare Tehnica, in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare, iar Autoritatea de Reglementare Tehnica va stabili conformitatea sau ne-conformitatea in termen de 20 de zile de la prezentarea raportului*"
Masurare	**Concesionarul** inregistreaza si intocmeste rapoarte cu volumele de apa potabila produse precum si cu volumele de apa potabila facturate.
Monitorizare	**- Concesionarul** inregistreaza volumele de apa potabila produsa (masurata la sursele de producere subterane si de suprafata) si a volumelelor de apa potabila

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

(b) Modificari ale prevederilor initiale ale Contractului de Concesiune

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

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

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

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

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

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

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

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

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

4)	*Valoarea de baza + 23 %*	*La sfirsitul anului 2025** ** Data efectiva va fi stabilita conform clauzei 17.3.1 din Actul Aditional nr.10 la Contractul de Concesiune si procedurii prevazuta in partea a III-a Nivele de Servicii a Caietului de Sarcini al Concesiunii*

NOTA

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

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

$$\frac{V_{furnizat\ facturat} + V_{furnizat\ nefacturat}}{(V_{produs} - \textbf{Excluderi Admisibile}, \text{ daca este cazul})}$$

unde:

$V_{furnizat\ facturat}$ *reprezinta volumele de apa potabila facturate, furnizate de Concesionar la punctele de livrare, determinate prin masurare sau prin calcul.*

$V_{furnizat\ nefacturat}$ *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 – 2018)

An	Conformitatea NS A7
2005	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 37/21.10.2005** privind aprobarea Scrisorii de Respingere

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

2018	**Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 8/ 06.02.2018** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A7 – Randamentul sistemului de alimentare cu apa potabila. Conformitatea certificata de AMRSP: **76,98%,** peste valoarea de 67% corespunzatoare NSO aferent NS A7 pentru primii 5 ani de evaluare

(3) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu A7 (31.05.2017 ÷ 31.05.2018)

Pentru perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii (**01.01.2017 ÷ 31.12.2017**) si pentru perioada aferenta Raportului Anual S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., respectiv **01.01.2016 – 31.12.2016**, evaluarea AMRSP a tinut cont de urmatoarele:

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

Conformitatea Initiala pentru Nivelul de Serviciu A7 a fost certificata de Autoritatea de Reglementare Tehnica - AMRSP prin Decizia Consiliului Executiv nr. 1/2010.

Evaluarea Continuarii Conformitatii se face la *intervale de 12 luni.*

Verificarile efectuate de AMRSP au urmarit respectarea prevederilor Contractului de Concesiune, a legislatiei de referinta a Concesiunii, precum si ale Actului Aditional la Contractul de Concesiune aprobat prin HCGMB nr. 147/2006, ale Actului Aditional nr. 6 / 14.12.2009 la Contractul de Concesiune aprobat prin HCGMB nr. 358/2009 si ale Actului Aditional nr.10/2013 aprobat prin HCGMB nr.245/2013.

Pentru Nivelul de Serviciu A7 – Randamentul sistemului de alimentare cu apa, perioada celor 12 luni pentru care sunt monitorizate informatiile necesare Raportului Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru anul 2016 se suprapune cu perioada pentru Evaluarea Continuitatii Conformitatii (01.01.2017 - 31.12.2017).

A. Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A7 pentru perioada 01.01.2017 ÷ 31.12.2017

Informatiile trimise de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii (nr.18009220/17.01.2018) pentru Nivelul de Serviciu (NS) A7 – Randamentul Sistemului de Alimentare cu Apa Potabila, sunt urmatoarele:

Volum total produs	**170 233 850 m³**
Volum furnizat si facturat	**129 753 190 m³**
Volum furnizat si nefacturat	**622 762 m³**
Volum total Excluderi Admisibile	**881 195,88 m³**
Standard Obiectiv	**67%**
Nivel de Serviciu realizat	**76,98%**

Dupa o prima verificare a informatiilor trimise in cadrul Raportului, AMRSP a solicitat SC Apa Nova Bucuresti SA, prin adresa nr. 134/19.01.2018, 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 furnizate si 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 reteaua 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.
S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a pus la dispozitia reprezentantului AMRSP informatiile suplimentare, sub forma unor copii ale documentelor respective (pentru volume utilizate la spalarea rezervoarelor, pentru volumele pompate si pentru volumele nefacturate) si sub forma unor baze de date in format electronic (pentru celelalte volume utilizate).

Verificari AMRSP

Verificarile efectuate de AMRSP au urmarit respectarea:

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

Au fost efectuate verificari la Serviciul Gestiunea Contractului de Concesiune, in data de 25.01.2018, 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 referitor la volumele de apa potabila utilizate in scopuri tehnologice si care au fost propuse ca Excluderi Admisibile.
In urma verificarilor s-au constatat urmatoarele:

- *informatiile transmise in cadrul Raportului respecta formatul inregistratilor de baza si a tabelului rezumativ in conformitate cu prevederile Deciziei Consiliului Executiv al AMRSP nr. 10/2014;*
- *volumele de apa potabila produsa au fost evidentiate separat pentru fiecare sursa de producere a apei potabile;*
- *documentele referitoare la volumele pompate de statiile de pompare, precum si la Excluderile Admisibile (Volumele de apa potabila utilizate la spalarea rezervoarelor, a apeductelor, volumele pentru spalarea capetelor terminus, sau dupa inlocuirile planificate a tronsoanelor, a vanelor si hidrantilor, dar si pentru celelalte propuneri de EA) au permis o analiza si o evaluare corecta;*
- *volumele furnizate facturate si volumele furnizate nefacturate sunt evidentiate separat si justificate prin documente;*
- *volumele consumate pentru umplerea autocisternelor ISU sunt justificate cu documente.*

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

- **Volumele consumate de ISU-Bucuresti, din reteaua de hidranti publici, pentru combaterea incendiilor**
  Aceste volume au fost utilizate de catre ISU-Bucuresti, pentru combaterea incendiilor, prin umplerea autocisternelor sau direct din hidrantii publici. In perioada de evaluare s-a consumat un volum de apa de **26 750,30 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 pe hartie si contin: data evenimentului, locatia la care s-a intervenit si durata pentru alimentarea cu apa direct din hidranti si data, tipul si capacitatea autocisternei, numarul de incarcari, volumul de apa incarcat pentru incarcarile in cisterne. Dupa verificarea documentelor rezulta ca acestea corespund cerintelor art. 3.1.3 si art. 3.1.4 din *Procedura aprobata prin Decizia Consiliului Executiv AMRSP nr.10/2014.*
- **Volumele furnizate si pierdute pe reteaua interioară a utilizatorilor urmare aparitiei unor avarii, care vor face obiectul reducerii facturilor**
  Pe parcursul anului 2017 s-a inregistrat un singur caz in care s-a acordat reducere a volumelor furnizate si facturate ca urmare a unei avarii pe reteaua interioara. Volumul redus a fost de **5278 mc.** Au fost analizate documentele care au facut obiectul identificarii si remedierii avariilor, precum si cele pentru recalcularea facturii. Dupa verificare documentelor s-a constatat respectarea art. 3.2.2., art. 3.2.3. si art. 3.2.4. din *Procedura aprobata prin Decizia Consiliului Executiv AMRSP nr.10/2014.*
- **Volumele furnizate consumatorilor care locuiesc în condominii si care refuză, sau din motive obiective nu pot, sa incheie contracte de furnizare cu ANB**
  Pentru perioada de evaluare volumul de apa furnizat consumatorilor din condominii pentru care exista

probleme contractuale a fost evaluat la **590 734 mc**. Aceste condominii au fost deconectate de la reţeaua de distribuţie insa prin conexiuni clandestine (ilegale) s-a realizat alimentarea 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, dar in cele mai multe cazuri locatarii au opus rezistenţă agresivă la accesul echipelor operatorului în zona publică limitrofa imobilelor. Prin scrisoarea nr. 18011843/22.01.2018 inregistrata la AMRSP cu nr. 162/22.01.2018 SC Apa Nova Bucuresti SA a transmis lista actualizata reprezentand imobile/condominii conectate (ilegal) la reteaua de apa potabila pentru care nu se emit facturi.
Fata de anul 2016 cand lista cuprindea un numar de 23 imobile, la sfarsitul perioadei de evaluare 01.01.2017 - 31.12.2017, datorita faptului ca blocul P2 din str. Zabrautiului nr.11, sector 5 a fost inclus in aceasta categorie.
Pentru determinarea volumelor SC Apa Nova Bucuresti SA a asigurat un numar de 15 contoare pe baza carora s-a putut face o determinare a volumelor consumate de aceste blocuri si un numar de 4 contoare de district care prin care se poate determina cu o precizie apropiata de realitate si volumele celorlalte blocuri. A fost prezentata schema de alimentare si contorizare pentru blocul P2.
In perioada de evaluare au fost 4 blocuri la care nu s-a putut determina consumul de apa pe baza contoarelor 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).

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 **01.01.2017 ÷ 31.12.2017** SC Apa Nova Bucuresti SA a solicitat in cadrul Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii aprobarea unui numar de 12 propuneri de Excluderi Admisibile, dupa cum urmeaza:

Volume Tehnologice	Tip EA	Volum [mc]
Spalari apeducte	A7.1.1	180 000
Spalari rezervoare	A7.1.1	334 674,48
Spalari capete terminus	A7.1.2	230 850,864
Umplere autocuratitoare	A7.1.2	49 063,4
Inlocuire vane, hidranti etc.	A7.1.2	46 125,226
Inlocuire planificata tronson	A7.1.2	23 244,03
Inlocuire bransament	A7.1.2	113,841
Punere in functiune conducta noua	A7.1.2	3 983,296
Spalare statii pompare ape uzate	A7.3	11 162,88
Avarii provocate de terti	A7.4	1 277,265
Volum tehnologic utilizat la spalari urmare a variatii/intreruperi energie electrica la SP/SRP/SH	A7.5	697,68
Volumul tehnologic utilizat in cadrul activitatii de inchideri/deschideri bransamente	A7.6	2,919
TOTAL		**881 195,88**

Dupa verificarea documentelor justificative si dupa clarificarile obtinute de reprezentantul AMRSP cu privire la „volumele tehnologice", au fost analizate si propuse spre aprobare urmatoarele tipuri de Excluderi Admisibile, a caror valoare este este **881 195,88 m³,** respectiv:

- *EA cod A7.1.1 - Spalari apeducte, Spalari rezervoare;*
- *EA cod 7.1.2 - Spalari capete terminus, Umplere autocuratitoare, Inlocuiri vane si hidranti, Inlocuire planificata tronson, Inlocuire bransament, Punere in functiune conducta noua;*
- *EA cod 7.3 - Spalare statii de pompare ape uzate;*
- *EA cod 7.4 - Avarii provocate de terti;*
- *EA cod 7.5 - Volum tehnologic utilizat la spalari urmare a variatii/intreruperi energie electrica la SP/SRP/SH;*
- *EA cod 7.6 - Volumul tehnologic utilizat in cadrul activitatii de inchideri/deschideri bransamente*

Evaluare AMRSP

(a) Evaluarea AMRSP a tinut cont de urmatoarele:

- *Raportul Comisiei de Experti din noiembrie 2005;*
- *Actul Aditional la Contractul de Concesiune aprobat prin HCGMB nr. 147/2006;*

- *Actul Aditional nr. 6 la Contractul de Concesiune aprobat prin HCGMB nr. 358/2009;*
- *Actul Aditional nr. 10 la Contractul de Concesiune aprobat prin HCGMB nr. 245/2013;*
- *Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 29/2010 privind aprobarea tipurilor de Excluderi Admisibile pentru Nivelul de Serviciu A7 – Volumul apei facturate ca procentaj din volumul apei produse – si a metodologiei de calcul a consumurilor tehnologice de apa potabila;*
- *Deciziile Consiliului Executiv AMRSP nr. 1/2011 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Initiale a Nivelului de Serviciu A7 si nr.4/2017 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})	**170 233 850 m³**
volumul de apa potabila furnizat facturat ($V_{furnizat\ facturat}$)	**129 753 190 m³**
volumul de apa potabila furnizat nefacturat ($V_{furnizat\ nefacturat}$)	**622 762 m³**
volum total EA propus spre aprobare de AMRSP	**881 195,88 m³**

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

$$NS\ A7 = \frac{129753190 + 622762}{170233850 - 881195,88} x100\% = 76,98\% > 67\%(SO)$$

Nivel de Serviciu realizat in perioada de Evaluare	**76,98%**
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. 8/06.02.2018**.

B. Evaluarea informatiilor aferente Nivelului de Serviciu A7 - continute in Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pe anul 2016

Avand in vedere prevederile Clauzei 16.3 din Actul Aditional nr. 10 la Contractul de Concesiune (aprobat prin HCGMB nr. 245/26.09.2013):"*incepand cu anul 2013, perioada avuta in vedere pentru raportare va fi anul calendaristic, care va inlocui Anul Contractual. Astfel, Concesionarul va depune rapoarte scrise catre Autoritatea de Reglementare Tehnica si Concedent, in maximum 30 de zile dupa aprobarea de catre adunarea generala a actionarilor Concesionarului a situatiilor financiare anuale aferente exercitiului incheiat si a planului de afaceri si a bugetului de venituri si cheltuieli pentru exercitiul financiar in curs*", AMRSP a analizat, verificat si evaluat informatiile aferente Nivelului de Serviciu A7 (*baza de date si tabelul rezumativ*), continute in **Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pe anul 2016** (*nr.17148551/26.06.2017).*

Pentru Nivelul de Serviciu A7 – Randamentul sistemului de alimentare cu apa, in conformitate cu prevederile art.17 din Actul Aditional nr. 10/2013 la Contractul de Concesiune, perioada celor 12 luni pentru care sunt monitorizate informatiile necesare Raportului Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. se suprapune cu perioada de evaluare a Continuarii Conformitatii. In consecinta, tinand seama ca valorile pentru cele doua perioade sunt identice, in continuare se vor mentiona cateva considerente relevante care au facut parte din Evaluarea Continuarii Conformitatii, certificata prin Decizia Consiliului Executiv AMRSP nr. 4/09.02.2017.

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

Informatiile din cadrul Raportului Anual (*nr.17148551/26.06.2017*), au fost urmatoarele:

Volum total produs	**171 324 658 m³**
Volum total facturat	**129 024 381 m³**
Volum furnizat si nefacturat	**582 683 m³**

Volum total Excluderi Admisibile	**896 917 m³**
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 pentru fiecare luna 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.

Verificari AMRSP

In urma verificarilor s-au constatat urmatoarele:

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

Excluderi Admisibile

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

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

Volume Tehnologice	**Tip EA**	**Volum [mc]**
Spalari apeducte	A7.1.1	180 000
Spalari rezervoare	A7.1.1	291 450,88
Spalari capete terminus	A7.1.2	163 318,75
Umplere autocuratitoare	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, toate propunerile au fost aprobate. Propunerile de EA (*cod A7.1.1 si cod A7.1.2*) se regasesc in prevederile Deciziei nr. 29/2010, iar tipurile de EA (*cod A7.3, cod A7.4, cod A7.5*) au fost aprobate si in anul anterior pe baza documentelor justificative.

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

Evaluare AMRSP

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

volumul total de apa potabila produs (V_{produs})	**171 324 658 m3**
volumul de apa potabila furnizat facturat ($V_{furnizat\ facturat}$)	**129 024 381 m3**

volumul de apa potabila furnizat nefacturat ($V_{furnizat\ nefacturat}$)	**582 683 m3**
volum total EA propus spre aprobare de AMRSP	**896 917 m3**

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

$$NS\ A7 = \frac{129024381 + 582683}{171324658 - 896917} x100\% = 76{,}05\% > 67\%(SO)$$

Nivel de Serviciu realizat in perioada de Evaluare	**76,05%**
Nivelul Standard Obiectiv (conform Contract Concesiune)	**58%**

In cadrul perioadei **31.05.2017 - 31.05.2018**, AMRSP a urmarit aplicarea si respectarea de catre SC Apa Nova Bucuresti SA a "*Procedurii privind modalitatea de stabilire a volumelor furnizate si nefacturate ce intra in calculul Nivelului de Serviciu A7 - Randamentul sistemului de alimentare cu apa*", aprobata prin **Decizia Consiliului Executiv AMRSP nr.10/2014**.

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

- **Volumele consumate de ISU-Bucuresti, din reteaua de hidranti publici, pentru combaterea incendiilor**
  Aceste volume au fost utilizate de catre ISU-Bucuresti direct din hidrantii publici cat si prin umplerea autocisternelor. In perioada de evaluare s-a consumat un volum de apa de 20561,74 mc. Documentele din care rezulta aceste volume au fost cominicate trimestrial de catre ISU "Dealul Spirii" Bucuresti - Ilfov. Documentele sunt sub forma unor baze de date care cuprind data evenimentului, locatia la care s-a intervenit si durata pentru alimentarea cu apa direct din hidranti precum si data, tipul si capacitatea autocisternei, numarul de incarcari, volumul de apa incarcat. Dupa verificarea documentelor rezulta ca acestea corespund cerintelor art. 3.1.3 si art. 3.1.4 din *Procedura.*
- **Volumele furnizate si pierdute pe reteaua interioară a utilizatorilor urmare aparitiei unor avarii, care vor face obiectul reducerii facturilor**
  Pe parcursul anului 2016 nu s-au inregistrat cazuri de reducere a volumelor furnizate ca urmare a unei avarii pe reteaua 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 reţeaua de distribuţie insa 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 rezistenţă 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 (ilegal) la reteaua 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

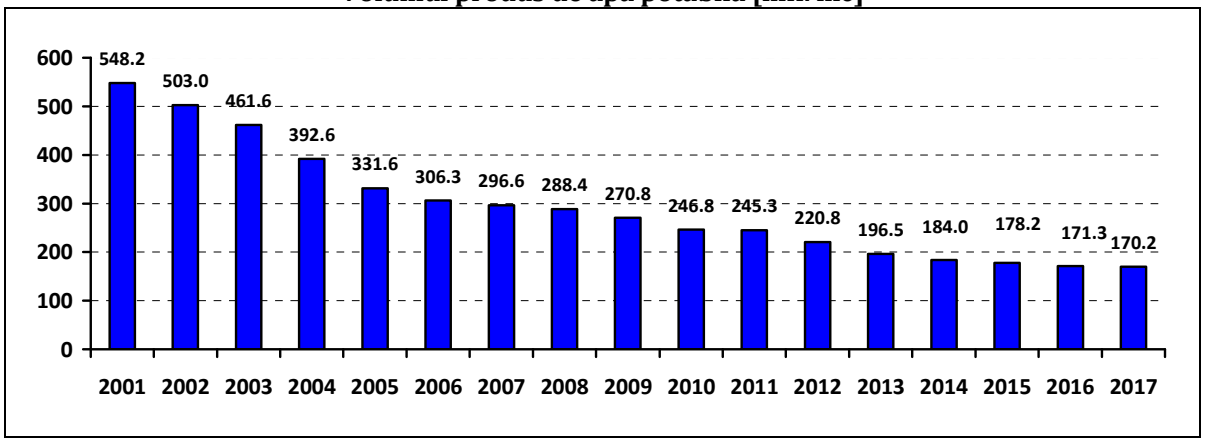
descrisa mai sus.

Dispecerat Statie tratare apa Rosu

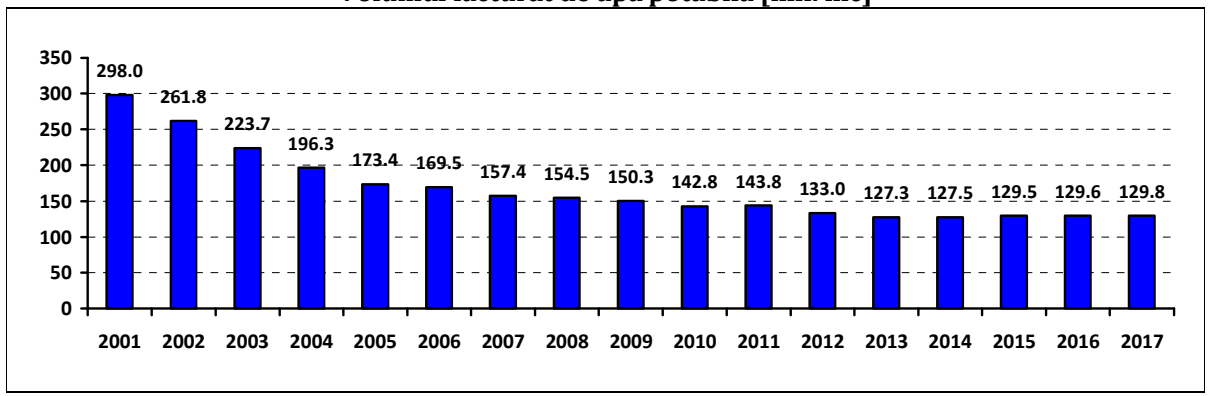
III. Evolutia Nivelului de Serviciu A7 pe perioada derularii concesiunii

An de raport	Volum total de apa potabila produsa [mii mc]	Volum total de apa potabila facturata [mii mc]	Vf/Vp [%]	Δp = Vp – Vf [mii. mc]
2001	548 246	297 995	54,35	250 250
2002	502 963	261 800	52,05	241 160
2003	461 600	223 700	48,46	237 900
2004	392 611	196 289	50	196 320
2005	331 577	173 441	52,31	158 136
2006	306 286	169 457	55,33	136 838
2007	296 605	157 365	53,03	139 240
2008	288 416	154 533	53,62	133 883
2009	270 817	150 288	55,47	120 529
2010	246 839	142 823	57,86	104 016
2011	245 265	143 787	58,46	101 478
2012	220 800	132 997	60,46	87 802
2013	196 523	127 340	65,22	69 183
2014	184 040	127 545	69,84	56 495
2015	178 168	129 545	73,17	48 999
2016	171 324	129 606	76,05	41 718
2017	170 234	129 753	76,98	39 858

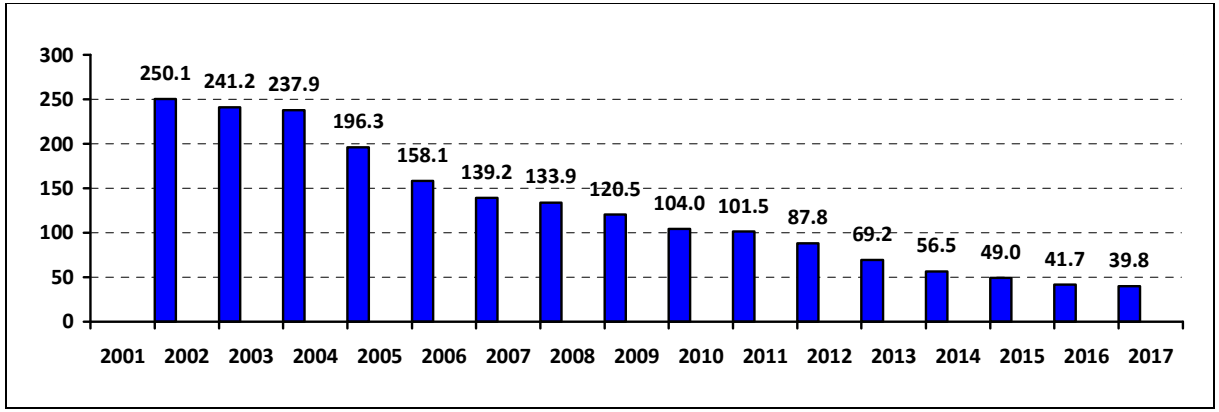
Volumul produs de apa potabila [mii. mc]



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

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

(b) Modificari ale prevederilor initiale ale Contractului de Concesiune

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

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

- HCGMB 55/2009 a aprobat masurile de 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 incadrul Raportului din 12.10.2008, referitor la disputa privind modalitatea de evaluare a NS A8.

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

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

II. MONITORIZAREA SI EVALUAREA NIVELULUI DE SERVICIU A8

(1) Nivel Standard de Baza:

Nivel Standard de Baza (NSB) respins	Prin Decizia nr. 32/28.11.2002, Consiliul Executiv al ARBAC**:** **-** a respins valoarea propusa de 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 – 2017)

An	Conformitatea NS A8
2005	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 38 / 21.10.2005** privind aprobarea Scrisorii de Respingere a Conformitatii Nivelului de Serviciu A8 - Facturi emise pe baza contoarelor ca procent din totalul facturilor. In urma analizei informatiilor privind valorile facturilor emise si tipurile de EA continute in bazele de date transmise de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., procentul de conformitate al Nivelului de Serviciu A8 evaluat de ARBAC in perioada de Evaluare Initiala a Conformitatii este de 89,54%, fata de valoarea ANB S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. (99,58%) si prevederea contractuala de 99%. ARBAC nu a luat in considerare valorile facturilor emise pe baza contoarelor comune mai multor blocuri de locuinta, amplasate la unele statii de hidrofor sau pe retelele publice stradale si nu pe bransamentele fiecarui client („retele telescopice" si „contoare comune") – incluse de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in categoria Excluderilor Admisibile, considerand ca aceasta procedura nu este corespuzatoare prevederilor legale in vigoare.

2006	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 6/14.02.2006** privind aplicarea prevederilor clauzei 28.9.3 din Contractul de Concesiune a serviciilor publice de alimentare cu apa si de canalizare din Municipiul Bucuresti, pentru nerespectarea de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., in mod semnificativ, a prevederilor clauzei 28.9.2 din Contract, constatata prin lipsa prezentarii de catre Concesionar a celui de al doilea Raport Initial de Conformitate al Nivelului de Serviciu A8 – Facturi emise pe baza contoarelor ca procent din totalul facturilor
2006	**HCGMB nr. 69/2006** a aprobat strategia Primariei Municipiului Bucuresti de punere in conformitate cu Buna Practica Industriala si cu prevederile legislatiei specifice a retelelor de alimentare cu apa in avalul a 126 de statii de hidrofor (Retele telescopice) HCGMB nr. 69/2006 prevede la art.7 faptul ca *„Pana la finalizarea lucrarilor de punere in conformitate, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. nu va putea fi penalizata pentru neindeplinirea Nivelelor de Servicii C1, A5, A7, A8 pentru neconformitati in legatura cu Retelele Telescopice acestea fiind considerate Excluderi Admise".*
2006	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 26/26.10.2006** privind aprobarea Scrisorii de Respingere a Conformitatii Initiale a Nivelului de Serviciu A8 – Facturi emise pe baza contoarelor ca procent din totalul facturilor In urma analizei informatiilor transmise de ANB S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului privind Evaluarea Conformitatii Initiale a Nivelului de Serviciu A8, procentul de conformitate al Nivelului de Serviciu A8 evaluat de ARBAC in perioada de Evaluare Initiala a Conformitatii este de 98,93%, fata de valoarea S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. (99,65%) si prevederea contractuala de 99%. ARBAC nu a luat in considerare valorile facturilor emise pe baza contoarelor comune mai multor utilizatori, intrucat acestea nu se incadreaza in categoria EA prevazute la art.7 din HCGMB nr.69/2006, motiv pentru care au fost eliminate din categoria EA si din calculul NS.
2007	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 3/17.01.2007** privind aplicarea prevederilor clauzelor 28.9.3 si 28.2.2 (b) din Contractul de Concesiune a serviciilor publice de alimentare cu apa si de canalizare din Municipiul Bucuresti, pentru lipsa prezentarii rapoartelor de Evaluare Initiala a Conformitatii si constatarea lipsei remedierii de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a Nivelului de Serviciu A8 – Facturi emise pe baza contoarelor ca procent din totalul facturilor;
2007	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 7/27.04.2007** privind aplicarea prevederilor clauzei 28.9.3 din Contractul de Concesiune a serviciilor publice de alimentare cu apa si de canalizare din Municipiul Bucuresti, pentru lipsa prezentarii raportului de Evaluare Initiala a Conformitatii de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a Nivelului de Serviciu A8 – Facturi emise pe baza contoarelor ca procent din totalul facturilor;
2007	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 23/26.10.2007** privind aprobarea Scrisorii de Respingere a Conformitatii Initiale a Nivelului de Serviciu A8 – Facturi emise pe baza contoarelor ca procent din totalul facturilor In urma analizei informatiilor transmise de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului privind Evaluarea Conformitatii Initiale a Nivelului de Serviciu A8, procentul de conformitate al Nivelului de Serviciu A8 evaluat de ARBAC in perioada de Evaluare Initiala a Conformitatii este de 92,2%, fata de valoarea ANB (99,76%) si prevederea contractuala de 99%. ARBAC a considerat ca facturile emise pentru clientii din aria „contoarelor comune" nu au fost intocmite pe baza citirii contoarelor de bransament, asa cum prevad normele legale, ci dupa contoare de retea a caror inregistrari nu pot fi folosite pentru facturare, deoarece acestea masoara in mod nediferentiat consumul comun mai multor utilizatori. Prevederile art. 7 din HCGMB nr.69/2006 nu se aplica in acest caz.
2008	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 21 / 23.10.2008** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu A8 – Facturi emise pe baza contoarelor ca procent din totalul facturilor Avand in vedere EA stabilite de art. 7 din HCGMB nr. 69/2006 si Decizia Expertului Tehnic, din 12.10.2008, privind solutionarea disputei dintre ARBAC si S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. referitor la modalitatea de evaluare a NS A8, procentul de conformitate a Nivelului de Serviciu A8 evaluat de ARBAC a fost de 99,74% , fiind peste prevederea contractuala de 99%.
2009	**HCGMB nr. 55/2009** a aprobat masurile de punere in conformitate cu prevederile legislatiei serviciului de alimentare cu apa si de canalizare a bransamentelor care alimenteaza mai multi utilizatori, realizate inainte de data incheierii Contractului de Concesiune cu privire la furnizarea de servicii de alimentare cu apa si canalizare pentru Municipiul Bucuresti. Articolul 5 al Hotararii prevede ca *„pana la finalizarea lucrarilor de punere in conformitate a bransamentelor comune echipate cu contoare comune, vor fi considerate „Excluderi Admise", neconformitati in legatura cu retelele telescopice si bransamente comune."*
2009	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 10 / 23.10.2009** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu A8 – Facturi emise pe baza contoarelor ca procent din totalul facturilor

	Tinand cont de: - prevederile art. 7 din HCGMB nr. 69/2006 - prevederile art. 5 din HCGMB nr. 55 / 2009 - Decizia Expertului Tehnic, din 12.10.2008, privind solutionarea disputei dintre ARBAC si S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. referitor la modalitatea de evaluare a NS A8 (prevederile referitoare la contoarele comune si specificatiile referitoare la frecventa citirii contoarelor la utilizatorii casnici procentul de conformitate a Nivelului de Serviciu A8 evaluat de ARBAC a fost de 99,63%, fiind peste valoarea prevazuta de Contractul de Concesiune de 99%.
2009	**HCGMB nr. 358/3.11.2009** a aprobat Actul Aditional nr. 6 la Contractul de Concesiune. Actul Aditional nr. 6 a fost semnat de Partile Contractului de Concesiune la data de 14.12.2009. Conform Cap. V „Modificarea Partii a III a „Nivelele Serviciilor" a Caietului de Sarcini al Concesiunii, **art. 2** *„denumirea Nivelului de Serviciu „Facturi emise pe baza contoarelor ca procent din totalul facturilor" se inlocuieste cu „Facturi emise pe baza citirii contoarelor de bransament individuale sau comune mai multor clienti, ca procent din totalul facturilor"*
2010	**Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 17 / 26.10.2010** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu A8 – Facturi emise pe baza citirii contoarelor de bransament individuale sau comune mai multor clienti, ca procent din totalul facturilor Tinand cont de: - prevederile art. 7 din HCGMB nr. 69/2006 - prevederile art. 5 din HCGMB nr. 55 / 2009 - Decizia Expertului Tehnic, din 12.10.2008, privind solutionarea disputei dintre ARBAC si S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. referitor la modalitatea de evaluare a NS A8 (prevederile referitoare la contoarele comune si specificatiile referitoare la frecventa citirii contoarelor la utilizatorii casnici. Nivelul de Serviciu A8 a fost evaluat de AMRSP la un procent de **99,66%,** peste valoarea prevazuta de Contractul de Concesiune de 99%.
2011	**Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 19/26.10.2011** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu A8 – Facturi emise pe baza citirii contoarelor de bransament individuale sau comune mai multor clienti, ca procent din totalul facturilor Tinand cont de: - prevederile art. 7 din HCGMB nr. 69/2006 - prevederile art. 5 din HCGMB nr. 55 / 2009 - Decizia Expertului Tehnic, din 12.10.2008, privind solutionarea disputei dintre ARBAC si S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. referitor la modalitatea de evaluare a NS A8 (prevederile referitoare la contoarele comune si specificatiile referitoare la frecventa citirii contoarelor la utilizatorii casnici. Nivelul de Serviciu A8 a fost evaluat de AMRSP la un procent de **99,63%,** peste valoarea prevazuta de Contractul de Concesiune de 99%.
2012	**Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 26/26.10.2012** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu A8 – Facturi emise pe baza citirii contoarelor de bransament individuale sau comune mai multor clienti, ca procent din totalul facturilor Tinand cont de prevederile art. 5 din HCGMB nr. 55 / 2009 si de Decizia Expertului Tehnic, din 12.10.2008, privind solutionarea disputei dintre ARBAC si S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. referitor la modalitatea de evaluare a NS A8 (prevederile referitoare la contoarele comune si specificatiile referitoare la frecventa citirii contoarelor la utilizatorii casnici. Nivelul de Serviciu A8 a fost evaluat de AMRSP la un procent de **99,55%,** peste valoarea prevazuta de Contractul de Concesiune de 99%.
2013	**Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 27/25.10.2013** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu A8 – Facturi emise pe baza citirii contoarelor de bransament individuale sau comune mai multor clienti, ca procent din totalul facturilor Tinand cont de prevederile art. 5 din HCGMB nr. 55 / 2009 si de Decizia Expertului Tehnic, din 12.10.2008, privind solutionarea disputei dintre ARBAC si S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. referitor la modalitatea de evaluare a NS A8 (prevederile referitoare la contoarele comune si specificatiile referitoare la frecventa citirii contoarelor la utilizatorii casnici. Nivelul de Serviciu A8 a fost evaluat de AMRSP la un procent de **99,49%,** peste valoarea prevazuta de Contractul de Concesiune de 99%.
2014	**Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 27/06.11.2014** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu A8 – Facturi emise pe baza citirii contoarelor de bransament individuale sau comune mai multor clienti, ca procent din totalul facturilor Nivelul de Serviciu A8 a fost evaluat de AMRSP la un procent de **99,61%,** peste valoarea prevazuta de Contractul de Concesiune de 99% (cu respectarea art. 5 din HCGMB nr. 55 / 2009 si de Decizia Expertului Tehnic, din 12.10.2008, privind solutionarea disputei dintre ARBAC si S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. referitor la modalitatea de evaluare a NS A8 referitor la contoarele comune)
2015	**Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 23/04.11.2015** privind aprobarea Scrisorii de

	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)
2017	**Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 39/02.11.2017** 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 **99,23**%, 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 (31.05.2017 - 31.05.2018)

Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu A8 in perioada **31.05.2017 - 31.05.2018** 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.17230654/16.10.2017) pentru perioada **28.09.2016-27.09.2017**, in vederea Certificarii Continuarii Conformitatii*
- *verificarea si evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual (nr.17148551/26.06.2017) pentru perioada **01.01.2016 ÷ 31.12.2016***

Pentru cele doua perioade (**28.09.2016 - 27.09.2017** si **01.01.2016 ÷ 31.12.2016**), 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 28.09.2016 ÷ 27.09.2017

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.17230654/16.10.2017*) sunt urmatoarele:

Valoarea totala a facturilor emise	**470 652 472,72 lei**
Valoarea facturilor emise pe baza citirii contoarelor	**466 427 525,88 lei**
Valoarea facturilor propuse de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. drept Excluderi Admisibile	**610 099,52 lei**
Nivel de Serviciu propus de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru perioada de evaluare	**99,23%**
Nivelul Standard Obiectiv (conform Contractului de Concesiune)	**99%**

Verificari AMRSP

In urma verificarilor efectuate s-au constatat urmatoarele:

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

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

Excluderi Admisibile

Pentru Nivelul de Serviciul 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 transmise de SC Apa Nova Bucuresti SA (*prin adresele nr. 2592/11.11.2016 , nr. 2961/16.12.2016, nr. 129/16.01.2017, nr. 418/16.02.2017, nr. 675/16.03.2016, nr. 952/19.04.2017, nr. 1218/16.05.2017, nr. 1493/15.06.2017, nr. 1681/14.07.2017, nr. 1966/17.08.2017 si nr. 2221/14.09.2017*) 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 **773** facturi emise de SC Apa Nova Bucuresti SA, a caror valoare insumeaza **610 099,52 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, trebuie 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.41/2016, rezultatul evaluarii Nivelului de Serviciu A8 este urmatorul:

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

$$NSA8 = \frac{466.427.525,88}{470.652.472,72 - 610.099,52} x100 = 99,23\%$$

Nivel de Serviciu realizat in perioada de Evaluare	**99,23%**
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.39/02.11.2017**.

B. Evaluarea informatiilor aferente Nivelului de Serviciu A8 - continute in Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pe anul 2016

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

raportare va fi anul calendaristic, care va inlocui Anul Contractual. Astfel, Concesionarul va depune rapoarte scrise catre Autoritatea de Reglementare Tehnica si Concedent, in maximum 30 de zile dupa aprobarea de catre adunarea generala a actionarilor Concesionarului a situatiilor financiare anuale aferente exercitiului incheiat si a planului de afaceri si a bugetului de venituri si cheltuieli pentru exercitiul financiar in curs", AMRSP a analizat, verificat si evaluat informatiile aferente Nivelului de Serviciu A8 (*baza de date si tabelul rezumativ*), continute in **Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pe anul 2016** (nr.17148551/26.06.2017*).*

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.17148551/26.06.2017) sunt urmatoarele:

Valoarea totala a facturilor emise	**520 783 619,97 lei**
Valoarea facturilor emise pe baza citirii contoarelor	**516 504 335,70 lei**
Valoarea facturilor propuse de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. drept Excluderi Admisibile	**793 471,89 lei**
Nivel de Serviciu propus de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru perioada de evaluare	**99,33%**
Nivelul Standard Obiectiv (conform Contractului de Concesiune)	**99%**

Verificari AMRSP

In urma verificarilor efectuate s-au constatat urmatoarele:

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

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

Excluderi Admisibile

In conformitate cu prevederile art.1.6 din Anexa A, Caietul de Sarcini a Contractului de Concesiune s-a analizat propunerea S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. privind excluderea din calculul de evaluare a unui singur tip de excludere pentru "bransamente comune" – cod A8 EA5.1. in valoare este de **793 471,89 lei.**

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

Evaluare AMRSP

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

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

$$NSA8 = \frac{516.504.335,70}{520.783.619,97 - 793.471,89} x100 = 99,33\%$$

Nivel de Serviciu realizat in perioada de Evaluare	**99,33%**
Nivelul Standard Obiectiv (conform Contractului de Concesiune)	**99%**

si arata faptul ca si pentru alta perioada de 12 luni respectiv 01.01.2016 – 31.12.2016, 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 aderarii Romaniei la Uniunea Europeana, au rezultat o serie de angajamente care implica investitii considerabile in sectorul de apa si apa uzata, in decursul unor perioade de timp relativ scurte. In conformitate cu Tratatul de Aderare, Romania a obtinut perioade de tranzitie pentru conformarea cu acquis-ul comunitar pentru colectarea, descarcarea si epurarea apelor uzate – pana in 2015.

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

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

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

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

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

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

4 – consultanta, management , supraveghere lucrari.

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

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

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

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

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

NIVEL DE SERVICIU **Pag. 2**	**CALITATEA APEI EFLUENTULUI (la evacuarea din statia de epurare ape uzate)**
"Standardul (EU) Epurare Completa"	
a) CBO_5 (20^0C)	Concentratia maxima la deversare de 25 mg O_2/l fara nitrificare
b) CCO (metoda cu dicromat de potasiu)	Concentratia maxima la deversare de 125 mg O_2/l
c) Total solide in suspensie	Concentratia maxima la deversare de 35 mg/l
d) Fosfor total	Concentratia maxima la deversare de 1 mg P/l
e) Azot total	Concentratia maxima la deversare de 10 mg N/l
In mod suplimentar, Standardul European are prevederi pentru <u>reducerile procentuale minime</u> care trebuie realizate la statiile de epurare. Acestea nu corespund acestui Nivel de Serviciu si prin urmare nu vor face parte din acest Nivel de Serviciu.	
MASURAT PRIN: <u>Prelevare curenta de probe pentru Epurarea Completa</u> Probe mixte se vor preleva de pe un amplasament adecvat in punctele de intrare si descarcare ale statiei de epurare pentru a se putea face comparatii. Va fi utilizat urmatorul regim, cel putin timp de o saptamana, o data la 4 saptamani: **i.** Probe mixte la 24 ore folosind un instrument de recoltare care poate asigura refrigerarea (pentru pastrarea probelor pe vreme calda); **ii.** O proba de 500 ml la fiecare 3 ore; **iii.** Cele 8 probe mixte pe perioada de 24 ore; **iv.** Proba mixta trimisa la analiza de laborator in aceeasi zi lucratoare.	

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

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

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

EXCLUDERI PERMISE

Acestea sunt nereusite rezultand din urmatoarele incidente:

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

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

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

IN CAZ DE NECONFORMITATE

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- Tinând seama de prevederile Directivei 91/271/CEE, ultimul paragraf se modifică şi va avea conţinutul următor:
  "*Standardele privind azotul vor fi suspendate atunci cand temperatura efluentului scade sub 12^oC*"
- După ultimul paragraf, astfel cum a fost modificat conform clauzei de mai sus, se adaugă următoarele:
  - "*Neconformităţile SEAU Glina Faza 1 menţionate în anexele la Certificatele de Preluare şi/sau în Procesele verbale de Recepţie, precum şi neconformităţile notificate Constructorului în Perioada de Garanţie, până la remedierea acestora*
  - *Condiţiile de funcţionare a Casetei, până la finalizarea Măsurilor Urgente (Deblocarea si Decolmatarea Casetei) conform prevederilor Actului Adiţional nr. 7 la Contractul de Concesiune, inclusiv modificările*

calităţii influentului SEAU Glina Faza 1 datorate intervenţiilor asupra Casetei pentru realizarea Măsurilor Urgente
- Infiltratiile în Casetă până la finalizarea Lucrărilor de Remediere, astfel cum sunt definite în Actul Adiţional nr. 7 la Contractul de Concesiune
- Absenţa din SEAU Glina Faza 1 a unor lucrări/echipamente neprevăzute în proiectul SEAU Glina Faza 1 dar devenite necesare pentru buna funcţionare a acesteia"

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

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

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

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

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

Operarea sub aspect corectiv si preventiv

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

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

1. Linia apei

1.1.Gratare

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

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

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

1.2.Pompe de admisie apa uzata

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

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

1.3.Deznisipatoare

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

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

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

Alte lucrari importante la deznisipatoare:

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

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

- instalarea unui baraj plutitor, dublat de baraje absorbante (cu materialele consumabile aferente), la intrarea in bazinele de deznisipare, in camera comuna pentru protejarea statiei de efectele nedorite ale poluarii cu

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

1.4. Decantoare primare

In timpul perioadei de operare a decantoarelor s-au constat infundari frecvente ale conductelor de extractie a namolului, blocari in functionarea podurilor racloare pe timp de iarna din cauza depunerilor de gheata pe caile de rulare si a vantului puternic.
In vederea diminuarii acestor probleme a fost achizitionat un compresor, au fost efectuate modificari ale instalatiei in scopul crearii de acces facil pentru lucrarile de desfundare, au fost inlocuite actionarile electrice pentru vanele de extractie, achizitionarea si utilizarea de solutii degivrante cu dozare manuala in conditii de iarna severa. Sistemul de colectare a grasimilor a fost corectat prin montarea unor deviatoare de inox imersate in zona cuvelor de colectare a spumei

1.5. Bazine de aerare

Deficientele constatate in hidraulica amestecului apa – namol recirculat din camera de distributie a bazinelor de aerare au condus la o distributie inegala in bazinele de aerare. Pentru corectarea acestei deficiente constructive, s-au efectuat operatii frecvente de curatare a canalelor de acces in bazine si a camerelor de amestec apa decantatata –namol recirculat.
O alta zona cu deficiente importante in functionare a reprezentat-o sistemul de dispersie a aerului in bazinele de aerare. Sistemul a fost instalat de catre constructor pe parcursul anului 2009, iar punerea in sarcina a bazinelor s-a facut abia in anul urmator. Prin urmare difuzorii au fost expusi conditiilor de iarna, protectia fiind asigurata numai cu o folie din material plastic. Dupa preluarea statiei de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. problemele au inceput sa apara sub forma de « explozii » izolate vizibile atat in timpul aerarii cat si al mixarii.
De asemenea s-a constatat si degradarea pana la distrugere a corpului difuzorilor (partea din material plastic), fenomen ce a indus cresterea exponentiala a pierderilor de aer in sistem. S-a remarcat, de asemenea, ca deteriorarea imbinarilor retelei de aerare a facilitat acumulari de namol intre membrana difuzorilor si corpul acestora, motiv pentru care microporii membranelor s-au colmatat, singura solutie viabila fiind inlocuirea difuzorilor in ansamblu.
Tratamentul local frecvent nu poate sa constituie o solutie pentru operarea eficienta a bazinelor de aerare motiv pentru care se impune inlocuirea totala a sistemului de dispersie a aerului.
Inca de la inceputul operarii SEAU Glina I, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a constatat functionarea treptei biologice la incarcari superioare celor proiectate. Pentru a face fata situatiei, s-au efectuat teste care au presupus imbogatirea cu carbon a influentului prin aport de apa uzata nedecantata iar pentru imbunatatirea amestecului apa-namol, s-au efectuat reglaje la stavilele de admisie in bazine.
O problema majora in functionarea treptei biologice a reprezentat-o, inca de la inceputul operarii SEAU Glina I, abundenta bacteriilor filamentoase (in special M.Parvicella). Acest fenomen, are efecte negative multiple in realizarea proceselor biologice, deteriorarea calitatii efluentului biologic si operarea in conditii improprii a fermentatoarelor. Pentru limitarea acestor efecte, ANB a intreprins urmatoarele actiuni:
- spreiere cu solutie de hipoclorit de sodiu a suprafetei bazinelor de aerare (ARS)
- dozare PAX
- spreiere cu antispumant in diferite concentratii
- spreiere cu apa
- extractii de namol activat in exces pana la capacitatea maxima de pompare
- bypass-area unei cantitati de namol in exces pentru deshidratare directa
- cresterea duratei de aerare in bazinele de recirculare a namolului activat
- teste cu mixtura desulfat feric si sulfat de aluminiu
In vederea conformarii la cerintele legale, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a dezvoltat un alt proiect ce a constat in implementarea sistemului STAR Pro ale carui beneficii asteptate sunt: cresterea capacitatii de reducere a N_{total} in treapta biologica cu 15-25% si controlul avansat al sistemului pentru a asigura o operare stabila a procesului in conditii variabile.

1.6. Decantoare secundare

In zona de decantare finala, din cauza neuniformitatii radierului betonat al decantoarelor secundare, racletele confectionate din fibra de sticla ce echipeaza sistemul de raclare a namolului s-au deteriorat in scurt timp, fiind necesara inlocuirea prematura a acestora, desi sistemul a fost proiectat sa functioneze fara astfel de anomalii cel putin 10 ani. De asemenea, in peretii despartitori dintre bazine alaturate au aparut microfisuri care, in timp, conduc la deteriorarea structurii din beton si a armaturilor.
La decantoarele secundare se produce colectarea neuniforma a apei decantate in jgheaburile de colectare, motiv pentru care s-a inlocuit integral sistemul de colectare cu un sistem fiabil (tevi imersate de inox).
Disfunctionalitatile sistemului de masura a paturii de namol din decantoarele secundare, constatate inca de la preluarea in operare a statiei, au generat probleme importante in controlul functionarii treptei biologice. Pentru remediere, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a trimis senzorii la fabricant pentru verificare, la reinstalare fiind modificate corespunzator atat pozitia de montaj cat si softul acestora.

Pe canalul de colectare si transport efluent biologic s-au impus cateva modificari dupa cum urmeaza:
- relocarea debitmetrului deoarece turbulentele aparute la confluenta canalelor de by-pass cu cel biologic conduceau la erori de masura
- reamenajarea zonei de confluenta a efluentilor(mecanic si biologic)
- instalarea unui senzor de suspensii solide aferent subliniei 1
- instalarea unui batardou pentru a facilita interventiile la statia de pompare apa tehnologica
- montarea unui batardou in vederea limitarii efectelor unei contaminari a peretilor canalului (actiune in curs)

1.7. Bazine de apa pluviala

In momentul preluarii statiei, bazinele de apa pluviala erau utilizate pentru depozitarea namolului deshidratat. Pentru punerea lor in functiune a fost necesara evacuarea namolului depozitat precum si parcurgerea unei perioade de testare si reglare a echipamentelor electromecanice, operatiuni de decolmatare a canalelor de acces, distributie si evacuare.
In perioada de monitorizare doua din cele 8 bazine de apa pluviala sunt folosite ca si decantoare primare in scopul preluarii unei cantitati cat mai mari din debitul tranzitat pe Caseta pe timp uscat

1.8. Constructii

In vederea crearii conditiilor minimale unei operari corespunzatoare a SEAU Glina I, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a trebuit sa realizeze unele lucrari de constructii, cum ar fi:
- Realizarea de platforme betonate langa bazinele de deznisipare, scari de acces si zid de sprijin a platformelor pentru depozitarea nisipului extras si in vederea accesului cu utilaje grele
- Refacerea hidroizolatiilor unor cladiri (magazie, atelier mentenanta)
- Amenajarea remizei pentru serviciul de pompieri / serviciul de paza
- Realizarea de incinte termoizolante pentru echipamentele de monitorizare a calitatii
- Amenajarea platformei depozitare deseuri
- Refacerea etansarii la trecerea prin perete a conductelor de evacuare namol decantoare primare
- Realizarea de platforme si balustrade la obiectele tehnologice cu acces dificil si frecventa de interventie ridicata
- Reabilitarea a doua bazine de apa pluviala (refacere cai de rulare, tratare fisuri si impermeabilizare radier si pereti, camera vane) inclusiv instalare sistem protectie personal de operare/mentenanta tip „linia vietii" pentru fiecare bazin
- Reabilitarea radierului si a peretilor decantorului secundar nr. 29
- Operatii de deznisipare la sistemul de epuisment pentru mentinerea panzei freatice sub nivelul bazinelor de apa pluviala neutilizate
- Amenajarea incintei pentru personalul de operare bazine apa pluviala
- Impermeabilizarea peretilor camerei electrice bazine apa pluviala

2. Linia namolului

2.1. Statie pompare namol primar

In momentul preluarii statiei de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. principala problema ce afecta functionarea statiei de pompare namol primar era reprezentata de fluctuatiile de debit ale pompelor de transfer. Aceste deficiente au fost generate de instalarea necorespunzatoare a echipamentelor. Deficientele au fost remediate ulterior prin repozitionarea pompelor pe un nou suport ce a facilitat marirea distantei dintre radier si aspiratia acestora.
Pentru eficientizarea valorizarii sub-produselor generate in procesul de epurare (grasimi, namoluri flotante) a fost instalat un macerator in-line in statia de pompare namol primar, ce a determinat cresterea aportului de materii volatile in namol pentru a facilita cresterea productiei de biogaz.

2.2. Ingrosatoare gravitationale namol primar

Operarea SEAU Glina I a evidentiat deficiente in functionarea ingrosatoarelor gravitationale cauzate de cantitatea excesiva de materii fibroase existenta in namolul primar. Aceste materiale fibroase produc mari dificultati in functionarea echipamentelor ce deservesc intreaga filiera de tratare a namolului (mixerele din bazinele de amestec namol, pompele de alimentare digestoare, pompele de recirculare namol, conductele de evacuare a namolului digestat, pompele de alimentare a unitatilor de deshidratare namol si sistemul de dispersie a aerului din bazinele cu namol digestat).
Pentru corectarea acestei deficiente S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a instalat echipamente destinate retinerii materialelor fibroase. Odata cu instalarea acestor echipamente, s-a constatat ca functionarea maceratorului producea perturbari hidraulice in instalatie, motiv pentru care s-a decis bypass-area acestuia

2.3. Statia de pompare namol ingrosat

Dupa preluarea s-a constatat montarea incorecta a maceratorului (inversarea aspiratiei cu refularea) si lipsa unui aparat de masura a concentratiilor namolului vehiculat (utila in eficientizarea extractiilor de namol). De asemenea s-a constatat subdimensionarea maceratorului ceea ce a condus la: infundari frecvente, inlocuirea de cutite, inlocuirea elementelor de etansare si remedierea carcasei. Din acest motiv, frecventa curatarii maceratorului s-a marit, in prezent aceasta operatie facandu-se bi-saptamanal.
In vederea imbunatatirii functionarii pompelor si implicit a hidraulicii instalatiei, electromotoarele pompelor au fost echipate cu convertizoare de frecventa.
Pentru evacuarea apei si a namolului rezultate din operatiile de mentenanta a instalatiei s-a completat instalatia

prin montarea unei pompe de epuisment.

2.4. Bazine amestec namol ingrosat

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

Conform noului proiect s-au instalat in locul mixerelor initiale (unul pentru fiecare bazin), doua mixere de putere mai mica pe fiecare bazin amplasate diametral opus si orientate la 45^0 fata de peretii bazinelor.

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

2.5. Statia de pompare namol recirculat si namol in exces

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

In viitorul apropiat (2015-2016) S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. si-a propus inlocuirea acestor pompe cu noul model, ce inglobeaza sistemul de indepartare a fibrelor.

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

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

2.6. Statia de ingrosare namol biologic

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

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

2.7. Pompe de alimentare cu namol a digestoarelor

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

2.8. Digestoare

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

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

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

2.9. Bazine tampon namol digestat

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

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

2.10. Statia de deshidratare

In procesul de operare a statiei de deshidratare, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a intampinat probleme similare cu cele evidentiate in cadrul statiei de ingrosare (preparare polimer, infundare pompe de namol).

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

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

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

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

2.11. Statie pompare supernatant

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

2.12. Statie pompare namol bazine de apa pluviala

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

3. Linia biogazului

3.1. Digestoare

Filiera de tratare a biogazului, ca de altfel si multe alte instalatii si echipamente ale SEAU Glina I, nu a fost proiectata/executata pentru a face fata, in conditii de siguranta si eficienta in exploatare in conditiile de iarna din zone cu clima temperata. In cursul iernii 2011-2012, din cauza lipsei izolatiei termice la reteaua exterioara de colectare si transport (supape de supra-presiune/siguranta, dom de colectare, conducte, filtre de pietris), s-au produs obturarari prin inghetare partiala a componentelor retelei generand, printre alte efecte, pericolul major dedistrugere a structurii digestoarelor (din cauza suprapresiunii create in interior).
In prima faza gestionarea situatiei de criza a constat in utilizarea solutiilor degivrante si a apei calde pentru deblocarea zonelor afectate. Ulterior, s-a demarat o ampla actiune de protejare termica a instalatiei de transport.
In procesul de operare s-a constatat de asemenea faptul ca instalatia de desulfurizare nu face fata mereu debitului de gaz produs.
In aceste conditii S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. va efectua un proiect de redimensionare a instalatiei de colectare, transport, stocare, tratare a biogazului si de cogenerare.
Spumarea excesiva a digestoarelor cauzata de prezenta bacteriei filamentoase M.Parvicella in namolul din digestoare a creat mari probleme in operarea acestora.
Desi prin proiect era prevazut un sistem de spreiere cu apa menit sa tina sub control acest fenomen, acesta s-a dovedit a fi subdimensionat si partial nefunctional. In aceste conditii, spuma antrenata de presiunea din sistem a ajuns in reteaua de transport biogaz fiind necesare frecvente operatiuni complexe de spalare a intregii retele de transport.

3.2. Instalatia pentru desulfurizare biogaz

La preluarea SEAU Glina I, s-a constatat lipsa unui drum de acces catre rezervorul de soda caustica, alimentarea acestuia in conditii de siguranta in exploatare fiind imposibila. Totodata, instalarea rezervorului nu respecta cerintele de Protectia Mediului (lipsa cuva de retentie).
Din pacate, si aceasta instalatie nu a fost proiectata si realizata pentru a face fata fenomenelor de iarna (lipsa izolatiei termice), motiv pentru care in iarna 2011-2012 in procesul de operare al SEAU Glina I au aparut urmatoarele probleme :
- inghetarea conductelor de apa tehnologica si de apa potabila
- inghetarea robinetilor de purjare a apei de condens din conductele de biogaz
- inghetarea instrumentatiei montate in exterior
- cristalizarea sodei caustice pe tronsonul de transport rezervor-instalatie Sulfurex
- fisurarea pompei de alimentare cu apa tehnologica
- inghetarea sistemului principal de siguranta al liniei gazului (flacara)
Aceste deficiente au condus la luarea unor masuri urgente care au constat in: montarea de rezistente de incalzire si izolarea termica a conductelor, izolarea termica a containerului ce deserveste instalatia de alimentare cu apa tehnologica, inlocuirea si izolarea termica a senzorilor.

3.3. Centrala termica de cogenerare

La preluarea SEAU Glina I s-a constatat ca pentru cazanele tip SR-2000 instalate nu existau certificate de conformitate CE valabile, aceste cazane purtand ilegal sigla HOVAL si fiind instalate in conditii care incalcau

prevederile PT ISCIR C9-2003, in vigoare la data elaborarii proiectului.
Remedierea aspectelor prezentate s-a concretizat printr-un amplu proiect de inlocuire a cazanelor cu echipamente performante adaptate cerintelor (instalare, punere in functiune, automatizare, documentatie).
Acumularea excesiva a apei de condens in sistem a condus la umezirea carbunelui din filtrele destinate retinerii de siloxani. Acest aspect a fost remediat prin schimbarea carbunelui ori de cate ori analizele efectuate indica necesitatea.
Pentru a raspunde obligatiilor legale de Protectia Mediului, ANB a trebuit sa realizeze cuve de retentie pentru rezervoarele de antigel, ulei proaspat si ulei uzat, respectiv pentru soda caustica.
Intrucat nu s-a tinut seama in cadrul proiectului de conditiile climatice in care instalatiile trebuie sa functioneze, in perioadele de vara (cu temperaturi foarte mari) functionarea gazmotoarelor este limitata de temperatura din incinta. In vederea remedierii acestui aspect S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. si-a propus imbunatatirea sistemului actual prin proiectarea si instalarea unui racitor in camera gazmotoarelor.
De mentionat faptul ca in primul an de operare, in decursul iernii, din cauza problemelor cauzate de limitarea capacitatii de transport a biogazului, cazanele au functionat cu combustibil lichid (motorina) pentru mentinerea functionarii statiei de epurare.

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

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

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

-	Epurare totala (inclusiv eliminarea fosforului)	**5 m³/s**
-	Epurare partiala	un debit maxim de **10 m³/s**

Dupa preluarea SEAU Glina - Faza 1, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a inceput operarea statiei (iulie 2011). S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a identificat o lista de probleme de cele mai variate tipuri (o parte din aceste probleme fiind remediate de contractor in Perioada de Notificare a Defectelor).

Cele mai importante probleme identificate care au ramas de rezolvat sunt cele legate de statia de pompare a influentului si de indeplinirea standardului de calitate pentru azot (N):

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

In urmatoarea perioada de operare, masuratorile, probele prelevate si analizele au aratat ca debitele si incarcarile (medii) actuale difera semnificativ de valorile estimate la inceputul proiectului.

Pentru toti ceilalti parametri mai putin pentru **Nt** exista foarte mici diferente fata de valorile initiale. Cu toate acestea, in ceea ce priveste **Nt** s-a constatat o **concentratie medie** de putin **peste 30 mg/**l, aceasta valoare reprezentand cu **25%** mai mult decat valoarea initial estimata.

In ceea ce priveste **debitul**, situatia actuala arata ca exista diferente importante fata de valorile initial estimate si s-a constatat ca in Caseta debitul nu este intotdeauna mai mare de 10m³/s.:

- *Noaptea tarziu sau la primele ore ale diminetii, pe vreme fara precipitatii, debitul scade la mai putin de 8m3/s.*
- *In perioadele cu timp uscat, aproximativ 8 ore pe zi, debitul este mai mic de 10m³/s.*

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

Avand in vedere aceasta situatie, AMRSP si S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. au considerat ca nu dispun de un cadru realist pe baza caruia sa evalueze realizarea Nivelului de Serviciu, drept pentru care, cu acordul Municipalitatii, au solicitat serviciile Expertului Tehnic din Comisia de Experti a Contractului de Concesiune, pentru a analiza aceasta problema si a pregati definitiile pentru Excluderile Admisibile constatate, in acord cu situatia actuala.

Expertul Tehnic a studiat si a analizat o serie de documente in legatura cu misiunea incredintata de parti si in luna Ianuarie 2013 si dupa discutii pe marginea problemelor aparute, a elaborat Raportul in legatura cu modalitatea de monitorizare a NS aferente SEAU Glina I. Raportul contine urmatoarele consideratii:

- Concesionarul ar trebui sa inceapa monitorizarea Nivelelor de Serviciu imediat dupa finalizarea lucrarilor suplimentare pe care le executa la SEAU si a caror finalizare a fost planificata pentru iulie 2013
- Intre timp, AMRSP si S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. trebuie sa convina asupra bazei de date si a formatului tabelelor rezumative, precum si asupra altor detalii de monitorizare.
- Procesul de monitorizare va fi continuat in conformitate cu procedurile descrise in Contractul de Concesiune si va lua in considerare urmatoarele specificatii suplimentare:
  - *valorile standard pentru concentratiile de P si N vor fi considerate valori medii [anuale] (in loc de valori maxime);*
  - *nivelele debitelor vor fi luate in calcul ca medie si vor fi masurate la intrarea in fiecare treapta*
- Excluderile Admisibile descrise in tabelul din Contractul de Concesiune se vor aplica in continuare, cu exceptia precizarii de la punctul 4, *"in conditii exceptionale de precipitatii abundente".* Expertul Tehnic considera ca acest lucru nu e relevant pentru SEAU Glina faza I
- Excluderile Admisibile mentionate in Actul Aditional nr. 9, clauza 4.4.2 nu se mai aplica; acestea se inlocuiesc cu urmatoarele:
  - *Modificarea concentratiilor influentului care, in comparatie cu cele proiectate initial, depasesc capacitatile instalatiilor tehnologice de indepartare a poluantilor. Concesionarul trebuie sa demonstreze prin rapoarte periodice [trimestriale] ca va opera SEAU astfel incat indepartarea poluantilor sa fie optima, la capacitatea maxima a statiei*
  - *Standardul pentru debitul hidraulic care intra in SEAU Glina-I este limitat de debitul cel mai mic existent in Caseta sau de debitul maxim posibil pompat in statie de statia de pompare combinat cu debitul din Bazinele Pluviale*
  - *Activitatea SPI de pompare a influentului in statie poate fi suspendata atunci cand este necesara efectuarea unor lucrari in Caseta si, ca atare, ar putea produce un efect extraordinar asupra incarcarilor de poluanti*
  - *Activitatea SPI de pompare a influentului in statie poate fi suspendata in cazul in care, ocazional, este necesara spalarea Casetei si ANAR aproba acest lucru*
  - *Activitatea SPI de pompare a influentului in statie poate fi suspendata in cazul in care sunt detectate poluari accidentale in amonte de statie*

(vi) prin **Actul Aditional nr. 10 / 22.11.2013 (aprobat prin HCGMB nr. 245 / 26.09.2013),** Partile au convenit asupra insusirii concluziilor si recomandarilor continute de Raportul Expertului Tehnic si au decis urmatoarele:

- modificarea denumirii Nivelului de Serviciu B1 din „Calitatea Apei Efluentului" (la evacuarea din statia de epurare ape uzate) in „Calitatea Apei Epurate" conform clauzei 19.

- NS B1 se va masura la SEAU Glina in doua etape, tinand cont de abordarea pe faze a lucrarilor privind reabilitarea acesteia, dupa cum urmeaza:

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

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

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

Pentru un debit maxim de 10 m3/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 şi va avea următorul conţinut:

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

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

NIVEL DE SERVICIU	**CALITATEA APEI EPURATE Pagina 2 bis**		
Epurare Parţială Pentru un debit de până la 10 m3/s, la un nivel maxim al încărcării la deversare conform celor de mai jos:			
Parametru	**Concentraţia de referinţă la intrarea în SEAU**	**Încărcarea de referinţă la intrarea în SEAU**	**Încărcarea maximă la deversarea din SEAU, după treptele primară şi biologică (descărcarea în Dâmboviţa)**
	(mg/l)	*(kg/zi)*	*(kg/zi)*
CBO5 (20^0C)	120	103.680	45.533
CCO (metoda cu dicromat de potasiu)	280	241.920	135.043
Total solide în suspensie	210	181.440	60.480
Azot total	24	20.736	13.859
Fosfor total	4.4	3.802	2.048
MĂSURAT PRIN Debitul se determină la intrarea în treapta primară iar încărcarea la deversarea din SEAU Glina în râul Dâmboviţa, în funcţie de debit şi concentraţii. Măsurarea încărcării se va realiza prin prelevare curentă de probe. Probe mixte se vor preleva de pe amplasamente adecvate în punctele relevante ale proceselor tehnologice desfăşurate în SEAU Glina, pentru a se putea face comparaţii. Calitatea apei epurate va fi măsurată prin prelevare de probe cel puţin timp de o săptămână, o dată la 4 săptămâni (primele 8 zile ale fiecărei luni, timp de 12 luni), conform următorului regim: - probe compozite la 24 ore, constituite din 8 probe de 500 ml recoltate la fiecare 3 ore sau din probe cu reprezentativitate cel puţin echivalentă, recoltate în cantităţi mai mici dar cu frecvenţă mai mare - proba compozită va fi transmisă la analiza de laborator în aceeaşi zi lucrătoare			

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

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

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

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

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

CONFORMITATE

1) Se consideră că Standardul Obiectiv pentru Epurare Completă este respectat dacă:

- pentru fiecare din parametrii de mai jos:
  - CBO_5,
  - CCO, şi
  - Suspensii solide,

nu vor exista mai mult de 25 "nereuşite" pe an (adică 12 luni x 8 zile = 96 de zile), , conform regimurilor de prelevare precizate mai sus, iar nereuşitele nu implică depăşirea concentraţiilor maxime cu mai mult de:

- 40% pentru CBO_5 (adică o concentraţie maximă de 35 mg/l);
- 20% pentru CCO (adică o concentraţie maximă de 150 mg/l);
- 40% pentru solide în suspensie (adică o concentraţie maximă de 49 mg/l).

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

media concentraţiilor probelor prelevate conform regimurilor de prelevare precizate mai sus, nu va depăşi în nicio situaţie valorile standard.

- debitul mediu de apă intrat în etapa biologică este de 5 mc/s (432 000 mc/zi) ±10%.

2) Se consideră că Standardul Obiectiv pentru Epurare Parţială este respectat dacă:

- nu vor exista mai mult de 25 "nereuşite" pe an (adică 12 luni x 8 zile = 96 de zile), conform regimurilor de prelevare precizate mai sus, iar nereuşitele nu implică depăşirea încărcărilor specificate în tabelul de la pagina 2bis

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

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

EXCLUDERI PERMISE

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

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

- Prin **Decizia nr. 38/ 27.11.2013**, Consiliul Executiv al AMRSP a aprobat „ punctele de masura pentru monitorizarea Nivelului de Serviciu B1-Calitatea apei epurate, a codificarii Excluderilor Admisibile aferente Nivelului de Serviciu B1-Calitatea apei epurate, aprobate prin Actul Aditional nr.10/2013 la Contractul de Concesiune, a formatului bazei de date si a tabelului rezumativ pentru monitorizarea si evaluarea Nivelului de Serviciu B1-Calitatea apei epurate- *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 mentenanta, 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*
- Prin **Decizia nr. 11 / 28.04.2017**, Consiliul Executiv al AMRSP a aprobat modificarea *Anexei 1 - punctele de masura pentru monitorizarea Nivelului de Serviciu B1 - Calitatea apei epurate, a Anexei 2 - formatul bazei de date pentru monitorizarea si evaluarea Nivelului de Serviciu B1 - Calitatea apei epurate - calitate, a 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**.**

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 - 2017)

An	Conformitatea NS B1
2013	**Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 38/27.11.2013 -** Privind aprobarea „ punctelor de masura pentru monitorizarea Nivelului de Serviciu B1-Calitatea apei epurate, a codificarii Excluderilor Admisibile aferente Nivelului de Serviciu B1-Calitatea apei epurate, aprobate prin Actul Aditional nr.10/2013 la Contractul de Concesiune, a formatului bazei de date si a tabelului rezumativ pentru monitorizarea si evaluarea Nivelului de Serviciu B1-Calitatea apei epurate - *calitate*, a formatului bazei de date si a tabelului rezumativ pentru monitorizarea si evaluarea Nivelului de Serviciu B1 - Calitatea apei epurate - *debit*
2014	**Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 13 / 14.05.2014 -** Privind aprobarea Excluderilor Admisibile suplimentare de tip B1-EA14 - *Activitati de mentenanta, 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 S.A. nr. 14053702 / 12.03.2014 si nr. 14065599/ 23.04.2014
2014	**Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 41/08.12.2014 -** Privind aprobarea Scrisorii de

	Certificare a Conformitatii Initiale a Nivelului de Serviciu B1 – Calitatea Apei Epurate
2015	**Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 36/07.12.2015 -** Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B1 – Calitatea Apei Epurate
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
2017	**Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 52/04.12.2017 -** Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B1 – Calitatea Apei Epurate

(3) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu B1 (31.05.2017 - 31.05.2018)

Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu B1 in perioada **31.05.2017 - 31.05.2018** 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.17250944/13.11.2017) pentru perioada **01.11.2016-31.10.2017**, in vederea Certificarii Continuarii Conformitatii*
- *verificarea si evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual (nr.17148551/26.06.2017) pentru perioada **01.01.2016 ÷ 31.12.2016***
- *informatiile ce compun baza de date si tabelele rezumative, si transpunerea acestora in formatele aprobate prin Deciziile Consiliului Executiv al AMRSP nr. 38/2013 si nr. 11/2017*

A. Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B1 pentru perioada 01.11.2016 - 31.10.2017

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.17250944/13.11.2017)* sunt urmatoarele:

Iesire treapta biologica (eB) - epurare totala:

Iesire treapta biologica eB	Numar depasiri concentratii							
	CBO5		CCO		Suspensii solide		Fosfor	Azot
	25<val<35	*>35*	*125<val>150*	*>150*	*35<val>49*	*>49*	*>1*	*>10*
	mg/l	*mg/l*	*mg/l*	*mg/l*	*mg/l*	*mg/l*	*mg/l*	*mg/l*
SO	***≤25***		***≤25***		***≤25***		***0***	***0***
Numar depasiri	0	0	0	0	0	0	0	0
EA	0	0	0	0	0	0	0	0
NS realizat	**da**	**da**	**da**	**da**	**da**	**da**	**da**	**da**

Detalii:

Valorile concentrațiilor obținute la ieșirea din treapta biologică eB (mg/l)											
CBO5		CCO		Suspensii solide		Fosfor			Azot		
min.	*max.*	*min.*	*max.*	*min.*	*max.*	*min.*	*max.*	*medie*	*min.*	*max.*	*medie*
3,26	**10,96**	**9,75**	**35,62**	**2,00**	**14,00**	**0,25**	**1,45**	**0,59**	**4,56**	**14,60**	**9,74**

Excluderi Admisibile pentru treapta biologica:

In perioada de evaluare s-au înregistrat mai multe incidente ce ar fi putut fi incadrate în categoria excluderilor admisibile si care ar fi putut afecta atingerea Standardului Obiectiv. Aceste incidente s-au datorat calitatii apei la intrarea in statia de epurare, insa impactul acestora a fost foarte bine controlat iar efectele nu s-au resimtit 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 parţial eST	Număr depăşiri încărcare				
	CBO5	CCO	Suspensii solide	Fosfor	Azot
	≤45533	≤135043	≤60480	≤2048	≤13859
	kg/zi	*kg/zi*	*kg/zi*	*kg/zi*	*kg/zi*
SO	≤25	≤25	≤25	≤25	≤25
Număr depăşiri	0	0	0	0	0
EA	0	0	0	0	0
NS realizat	**da**	**da**	**da**	**da**	**da**

Detalii:

Valorile încărcărilor efluentului epurat parţial eST (kg/zi)											
CBO5		CCO		Suspensii solide		Fosfor			Azot		
min.	*max.*	*min.*	*max.*	*min.*	*max.*	*min.*	*max.*	*medie*	*min.*	*max.*	*medie*
6380	30630	19221	90683	8318	31570	242	1358	792	3871	12513	9328

Excluderi Admisibile:

In perioada de evaluare s-au înregistrat mai multe incidente ce ar fi putut fi incadrate în categoria excluderilor admisibile si care ar fi putut afecta atingerea Standardului Obiectiv. Aceste incidente s-au datorat calitatii apei la intrarea in statia de epurare, insa impactul acestora a fost foarte bine controlat iar efectele nu s-au resimtit asupra rezultatelor finale. Cazurile sunt aceleaşi cu cele prezentate mai sus.

Nr. crt	Codul excluderii	Motivul excluderii	Număr excluderi
1	*B1 - EA5*	*Modificarea concentraţiilor influentului care, în comparaţie cu cele proiectate iniţial, depăşesc capacităţile instalaţiilor tehnologice de a îndepărta poluanţii*	**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**
5,16	≥ 4,5	

Detalii:

Debite - mc/s	*min.*	*max.*
Debit mediu zilnic epurat complet (iB)	3,91	5,77

Debit mediu epurat partial (iM):

Debit mediu epurat partial (iM)	SO pentru debit epurat partial	NS realizat (da/nu)
mc/s	*mc/s*	**da**
6,44	≤ 10	

Detalii:

Debite - mc/s	*min.*	*max.*
Debit mediu zilnic epurat partial (iM)	5,58	7,21

Verificari AMRSP

In cursul anului 2017, au fost efectuate verificari la SEAU Glina care au avut ca scop:

- *functionarea statiei de epurare si probleme intampinate pe perioada de evaluare care stau la baza intocmirii registrului de evidenta a evolutiei parametrilor de functionare a SEAU Glina Faza I*
- *obtinerea de informatii privind intreruperile planificate ale functionarii SEAU Glina in vederea efectuarii operatiilor periodice de curatare*
- *obtinerea de informatii privind incidentele care au condus la oprirea functionarii statiei, si verificarea incadrarii acestora in categoria Excluderilor Admisibile*
- *obtinerea de informatii privind functionarea laboratorului de analize a apei uzate brute si a apei epurate*
- *informatiile ce compun baza de date si tabelele rezumative, si transpunerea acestora in formatele aprobate prin Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 38/2013*

Dupa primirea Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B1, au fost verificate informatiile din baza de date in ceea ce priveste valorile concentratiilor si a incarcarilor, precum si a debitelor epurate.

In cadrul evaluarii Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu au fost luate in considerare valorile rezultate in urma analizelelor efectuate asupra probelor compozite la 24 de ore si a debitelor medii calculate la 24 de ore, masurate in primele 8 zile ale fiecarei luni din perioada de evaluare, respectiv 01.11.2016 - 31.10.2017.

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 care ar 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 S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. 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 fiecarei luni din perioada 01.11.2016 - 31.10.2017 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**

Evaluare AMRSP

In urma verificarilor efectuate, s-au constatat urmatoarele:

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

Pentru **CBO5** (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 Aditional nr.10 aprobat prin HCGMB nr.245/2013. Pentru valorile rezultate sunt acceptate depasiri a valorii superioare de pana la **40%** pentru **CBO5**, 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 trebuie sa depaseasca 25 de cazuri.

Pentru **P** (Fosfor) si **N** (Azot) evaluarea se face pe baza mediei valorilor inregistrate in perioada de evaluare (primele 8 zile din luna x 12 luni), iar 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**							
	CBO5		**CCO**		**Suspensii solide**		**Fosfor**	**Azot**
	25<val<35	*>35*	*125<val>150*	*>150*	*35<val>49*	*>49*	*>1*	*>10*
	mg/l	*mg/l*	*mg/l*	*mg/l*	*mg/l*	*mg/l*	*mg/l*	*mg/l*
SO	***≤25***		***≤25***		***≤25***		***0***	***0***
Numar depasiri	0	0	0	0	0	0	0	0
EA	0	0	0	0	0	0	0	0
NS realizat	**da**	**da**	**da**	**da**	**da**	**da**	**da**	**da**

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

Evaluarea se face comparand valorile incarcarilor [kg/zi] inregistrate in fiecare zi din cele 96 ale perioadei de evaluare (primele 8 zile din luna x 12 luni) cu incarcarea maxima admisa pentru **CBO5** (consumul biochimic de oxigen cu timp de rezidenta 5 zile), **CCO** (consumul chimic de oxigen), **SS** (Suspensii Solide), **P** (Fosfor) si **N** (Azot). Valorile incarcarilor se obtin prin inmultirea debitului la iesirea din SEAU cu concentratia parametrului la iesirea din SEAU din ziua respectiva.

Pentru a avea rezultate conforme, numarul total al depasirilor valorilor incarcarilor 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 parţial eST	Număr depăşiri încărcare				
	CBO5	CCO	Suspensii solide	Fosfor	Azot
	≤45533	≤135043	≤60480	≤2048	≤13859
	kg/zi	*kg/zi*	*kg/zi*	*kg/zi*	*kg/zi*
SO	≤25	≤25	≤25	≤25	≤25
Număr depăşiri	0	0	0	0	0
EA	0	0	0	0	0
NS realizat	**da**	**da**	**da**	**da**	**da**

c. Debit Mediu Epurat Complet (iB)

Evaluarea s-a facut comparand media valorilor zilnice inregistrate in cele 96 zile (primele 8 zile ale fiecarei luni din perioada de evaluare) cu valoarea Standardului Obiectiv respectiv **5 mc/sec**, pentru debitul tranzitat in treapta biologica acceptandu-se conform specificatiilor Actului Aditional nr.10/2013 o marja a valorilor rezultate de ± 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 **5,16 mc/sec**, ce se incadreaza in intervalul stabilit prin Actul Aditional 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 5,77 mc/sec si 3,91 mc/sec. Cu toate ca trebuie limitat la 5,5 mc/sec, debitul maxim de 5,77 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. In cazul in care concentratiile parametrilor monitorizati la intrarea in statia de epurare ar fi fost cu mult mai mari fata de cele proiectate debitul ar fi fost limitat la 5,5 mc/sec.

Pentru intreaga perioada de evaluare de 365 zile s-au identificat valori maxime si minime ale debitului epurat partial, respectiv valoarea de 5,85 mc/sec si 3,47 mc/sec.

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

Debit mediu epurat complet (iB)	SO pentru debit epurat complet	**NS realizat (da/nu)**
mc/s	*mc/s*	**da**
5,16	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 fiecarei 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 **6,44 mc/sec** care este sub valoarea maxim admisa de 10 mc/sec stabilita prin Actul Aditional nr.10.

Din analiza bazei de date a Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii pentru perioada de 96 zile (primele 8 zile ale fiecarei luni din perioada de evaluare) s-a identificat valoarea debitului maxim epurat partial de 7,21 mc/sec si minim 5,58 mc/sec. Pentru intreaga perioada de evaluare de 365 zile s-au identificat valori maxime si minime ale debitului epurat partial, respectiv valoarea de 7,44 mc/sec si 4,52 mc/sec.

Se mentioneaza ca pentru intreaga perioada de evaluare de 365 zile, debitul mediu a fost de 6,44 mc/sec.

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

Debit mediu epurat partial (iM)	SO pentru debit epurat partial	**NS realizat (da/nu)**
mc/s	*mc/s*	**da**
6,44	≤ 10	

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

- *Formatul inregistrarilor este conform Deciziilor Consiliului Executiv al AMRSP nr. 38/27.11.2013 si nr. 11/28.04.2017*
- *Datele prezentate prin Raportul S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. au fost complete*
- *A existat posibilitatea verificarii datelor prezentate*
- *S-au solicitat si obtinut informatii suplimentare referitor la valorile din bazele de date*
- *In urma verificarilor s-a constatat corectitudinea datelor prezentate*
- *parametrii apei epurate complet si incarcarile efluentului epurat partial nu au depasit valorile limita*
- *debitul epurat complet s-a situat peste nivelul minim solicitat*

In conformitate cu :

- *prevederile clauzelor 12.4, 17 si 48.1 din Contractul de Concesiune nr.1239/29.03.2000, incheiat intre Municipiul Bucuresti in calitate de Concedent si S.C. Apa Nova Bucuresti S.A in calitate de Concesionar, cu privire la furnizarea de servicii de alimentare cu apa si canalizare pentru Municipiul Bucuresti*
- *prevederile clauzei 1.5 din Anexa A, Caiet de Sarcini, Partea a III a - Nivelele de Servicii, din Contractul de Concesiune dintre Municipiul Bucuresti si S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. cu privire la furnizarea de servicii*

de alimentare cu apa si canalizare pentru Municipiul Bucuresti

- *prevederile art. 17 din Actul Aditional nr. 10 /22.11.2013 la Contractul de Concesiune dintre Municipiul Bucuresti si S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. cu privire la furnizarea de servicii de alimentare cu apa si canalizare pentru Municipiul Bucuresti, aprobat prin HCGMB nr. 245 / 26.09.2013*
- *prevederile art. 7, litera a), b), a art.14.2, a art. 16, litera a), b) si f) din Statutul AMRSP, aprobat prin HCGMB nr. 339/30.09.2009 si a prevederilor Actului Aditional la Statutul AMRSP aprobat prin HCGMB nr. 112 / 30.08.2012*
- *prevederile Deciziei Consiliului Executiv al AMRSP nr. 38/ 27.11.2013*
- *prevederile Deciziei Consiliului Executiv al AMRSP nr. 13/14.05.2014, Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr.* 41/08.12.2014, nr. 36/07.12.2015, nr. 56/2016 si nr. 11/2017

AMRSP, prin Decizia Consiliului Executiv nr. 52/04.12.2017**,** 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 2016

Avand in vedere prevederile Clauzei 16.3 din Actul Aditional nr. 10 la Contractul de Concesiune (aprobat prin HCGMB nr. 245/26.09.2013):"*incepand cu anul 2013, perioada avuta in vedere pentru raportare va fi anul calendaristic, care va inlocui Anul Contractual. Astfel, Concesionarul va depune rapoarte scrise catre Autoritatea de Reglementare Tehnica si Concedent, in maximum 30 de zile dupa aprobarea de catre adunarea generala a actionarilor Concesionarului a situatiilor financiare anuale aferente exercitiului incheiat si a planului de afaceri si a bugetului de venituri si cheltuieli pentru exercitiul financiar in curs*", AMRSP a analizat, verificat si evaluat informatiile aferente Nivelului de Serviciu B1 (*baza de date si tabelul rezumativ*), continute in **Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pe anul 2016** (*nr.17148551/26.06.2017).*

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 2016 sunt urmatoarele:

Iesire treapta biologica eB	**Numar depasiri concentratii**							
	CBO5		**CCO**		**Suspensii solide**		**Fosfor**	**Azot**
	25<val<35	*>35*	*125<val>150*	*>150*	*35<val>49*	*>49*	*>1*	*>10*
	mg/l	*mg/l*	*mg/l*	*mg/l*	*mg/l*	*mg/l*	*mg/l*	*mg/l*
SO	***≤25***		***≤25***		***≤25***		***0***	***0***
Numar depasiri	0	0	0	0	0	0	0	0
EA	0	0	0	0	0	0	0	0
NS realizat	**da**	**da**	**da**	**da**	**da**	**da**	**da**	**da**

Nr. crt	**Codul excluderii**	**Motivul excluderii**	**Număr excluderi**
1	*B1 - EA5*	*Modificarea concentratiilor influentului care, în comparaţie cu cele proiectate iniţial, depăşesc capacităţile instalaţiilor tehnologice de a îndepărta poluanţii*	96

Efluent epurat parţial eST	Număr depăşiri încărcare				
	CBO5	CCO	Suspensii solide	Fosfor	Azot
	≤45533	≤135043	≤60480	≤2048	≤13859
	kg/zi	*kg/zi*	*kg/zi*	*kg/zi*	*kg/zi*
SO	≤25	≤25	≤25	≤25	≤25
Număr depăşiri	0	0	0	0	0
EA	0	0	0	0	0
NS realizat	**da**	**da**	**da**	**da**	**da**

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

Debit mediu epurat partial (iM)	SO pentru debit epurat partial	**NS realizat (da/nu)**
mc/s	*mc/s*	**da**
6,77	≤ 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.

Avarie pod raclor cu lanturi la decantor secundar

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, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a informat AMRSP privind actiunile de optimizare a procesului tehnologic de tratare biologica a apei uzate, efectuate 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.

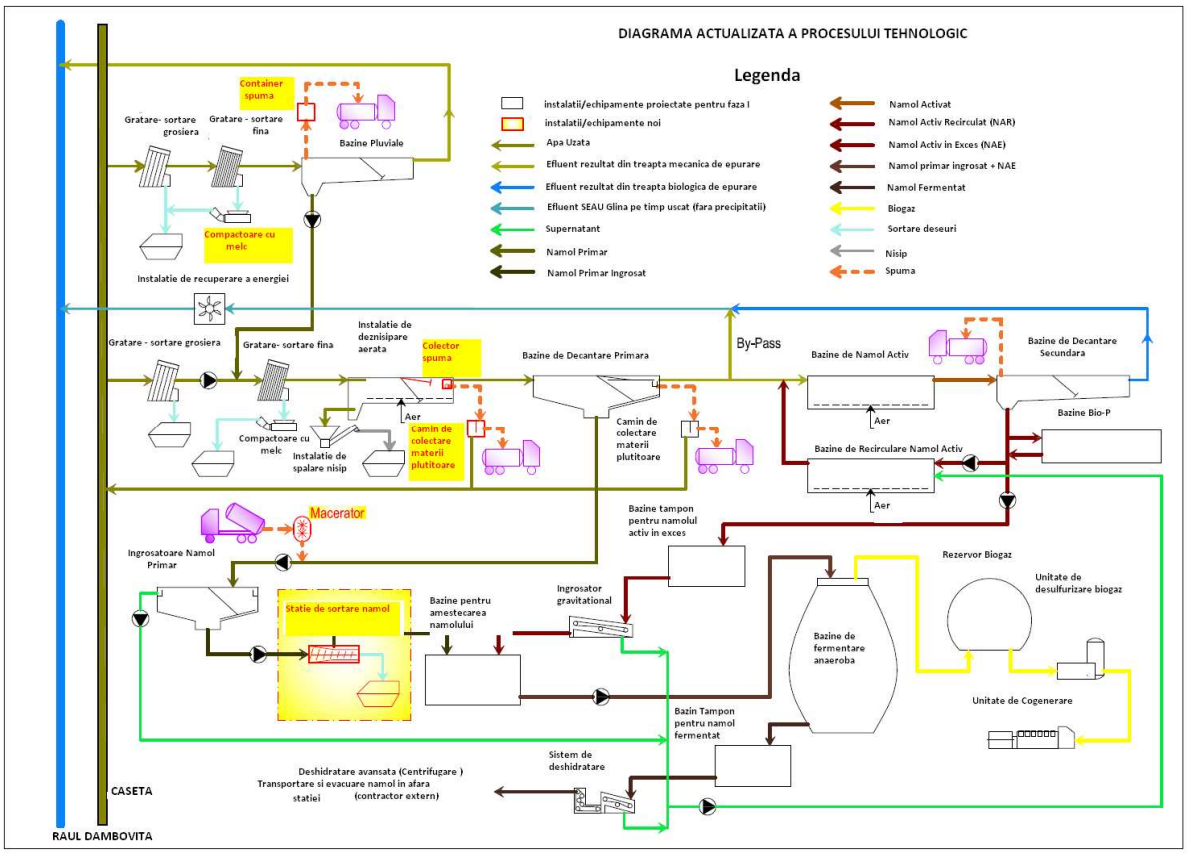
Pe parcursul functionarii treptei biologice s-au constatat si perioade in care ca au existat deficiente ale carbonului in apa uzata supusa epurarii, care insa nu au afectat valorile parametrilor obtinuti din treapta biologica ci au ingreunat putin procesul de reactie.

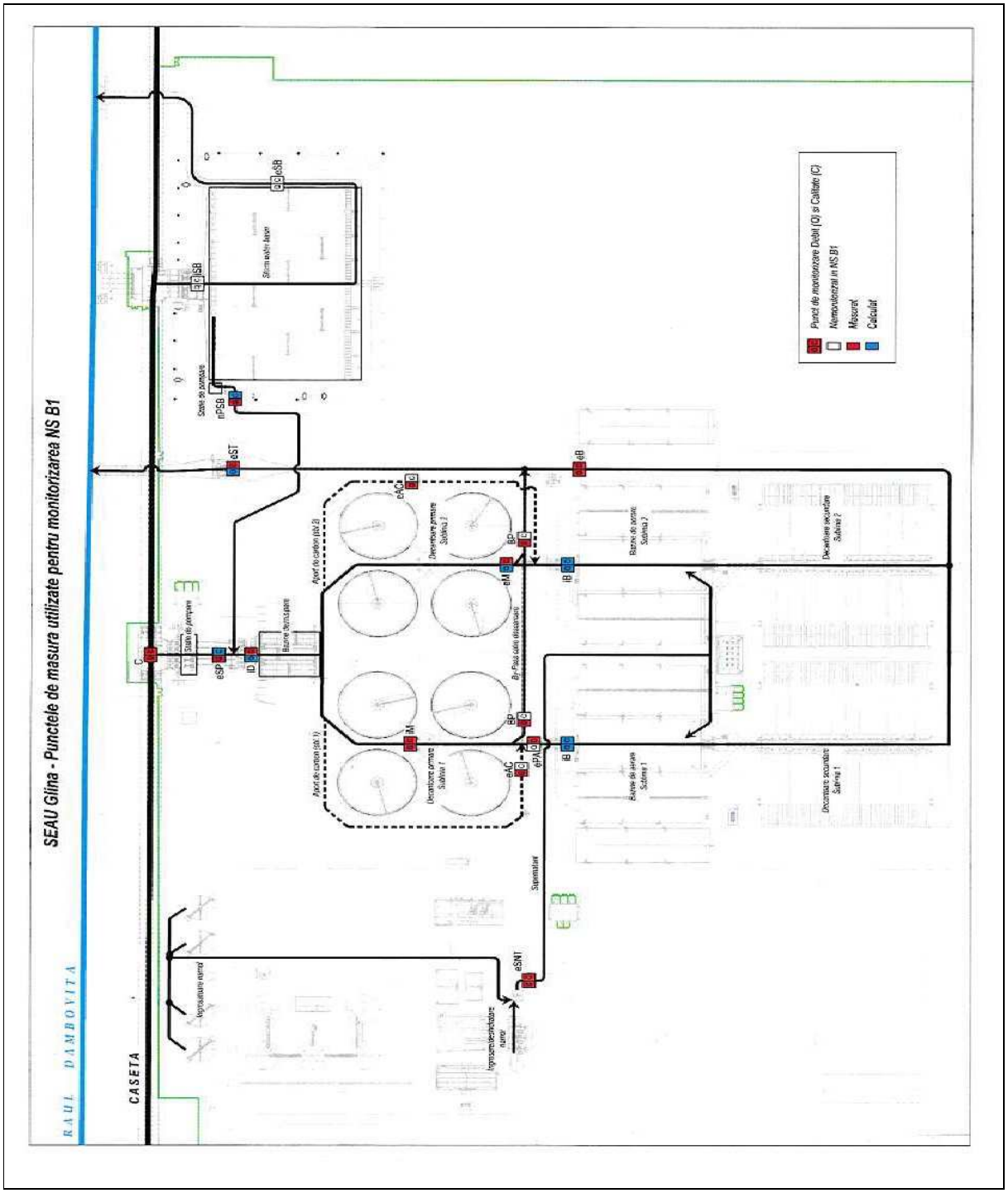
Pentru asigurarea unei continuitati a cantitatii de carbon necesara bunei functionari a treptei biologice S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a realizat un test care a presupus imbogatirea cu carbon a intrarii efluentului in treapta biologica. Acest aport suplimentar de carbon a fost realizat prin doua by-pass 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 raportau 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 tabelelor de baza pentru calitate si debit si modificarea schemei punctelor de masura prin Decizia Consiliului Executiv nr.11/28.04.2017.




SEAU Glina - Punctele de masura utilizate pentru monitorizarea NS B1
RAUL DAMBOVITA
CASETA
Punct de monitorizare Debit (Q) si Calitate (C)
Nemonitorizat in NS B1
Masurat
Calculat

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 50m, conform Caietului de Sarcini - Anexa A - Partea I - Aria Serviciilor. "Capacitate adecvata" - conducta sa aiba dimensiunile si starea adecvata si sa fie deservita de o retea care sa aiba dimensiunea si starea care sa-i permita transportul apei menajere de la toate gospodariile de pe sau din apropierea strazii la parametrii ceruti, conform Contractului de Concesiune. "Strada" - orice drum, cale, bulevard sau artera de circulatie de orice tip care se afla pe domeniul public, are un cod postal si este mentionata pe hartile oficiale ale Municipalitatii valabile la Data Licitatiei. "Gospodarie" - orice cladire de orice fel, indiferent de folosinta pentru care se face racordarea la reteaua de canalizare, care exista si este reprezentata pe hartile oficiale ale Municipalitatii valabile la Data Licitatiei."
Formula de calcul	Raportul dintre lungimea strazilor echipate cu retele de canalizare si lungimea totala a strazilor existente la Data licitatiei. $NSB2 = \frac{\text{Lungimea totala a strazilor care realiz. conf. la sf. anului}}{\text{Lungimea totala a strazilor la data licitatiei - L totala EA}} x100$
Termen limita de conformitate	Termenul Limita de Conformitate este anul 10 de concesiune (16.11.2010). Datorita aparitiei Evenimentului de Forta Majora, constand in incalcarea de catre RADET a angajamentelor contractuale fata de concesionar, Termenul Limita de Conformitate a fost decalat cu Perioada Serviciilor Pierdute (593 zile incepand de la data de 17.11.2010) pana la data de 30.06.2012. In conformitate cu prevederile Contractului de Concesiune, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a transmis, prin scrisoarea nr. 84964/27.10.2010, inregistrata la AMRSP cu nr. 770/27.10.2010, completata cu adresa nr. 706/18.08.2011, conforma cu Medierea litigului de catre Expertul Tehnic International din noiembrie 2010 si cu Actul Aditional nr. 6/2009, Raportul privind stadiul realizarii Nivelului de Serviciu B2 – Acoperire canalizare.
Perioada de Evaluare	- <u>Evaluarea Initiala</u> trebuie efectuata pentru o perioada ce se incheie cu 75 de zile inainte de TLC. Conform Contractului de Concesiune (art.1.2 Anexa III – Caietul de Sarcini) datele pe baza carora se va face evaluarea conformitatii vor fi cele obtinute in timpul unei perioade de evaluare continua ce se termina cu 75 de zile inainte de TLC (Perioada de Evaluare Initiala). - Pe baza datelor inregistrate, Concesionarul va trebui sa prezinte Autoritatii de Reglementare Tehnica cu cel putin 40 de zile inainte de TLC raportul de Evaluare Initiala. Autoritatea are la dispozitie 20 de zile pentru a emite o scrisoare de Certificare a Conformitatii sau de respingere a acesteia.
Masurare	Raportul dintre lungimea strazilor echipate cu retele de canalizare si lungimea totala a strazilor de la Data licitatiei.
Monitorizare	**-Concesionarul** intocmeste registrele bazelor de date, cuprinzand lista strazilor la data licitatiei si toate informatiile la zi privind extinderile realizate, impreuna cu toate documentele, proiectele, planurile, procesele verbale si alte inregistrari ale investitiilor facute. - Tabelele rezumative trebuie sa includa lungimea totala a strazilor conforme la inceputul anului, proportia lungimii strazilor conforme la inceputul anului, lungimea totala a strazilor care realizeaza conformitatea in timpul anului, lungimea totala a strazilor care realizeaza conformitatea la sfarsitul anului si lungimea anticipata a strazilor care urmeaza sa realizeze conformitatea in anul urmator. - Inregistrarile din baza de date se tin de catre concesionar in conformitate cu formatul aprobat prin Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr.17/2003. Rapoartele S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. contin tabele rezumative prezentate in formatul aprobat prin Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr.17/2004. **-Autoritatea de Reglementare Tehnica** analizeaza rapoartele Concesionarului si verifica inregistrarile din baza de date Informatiile sunt stocate, cumulate si transmise anual Autoritatii de Reglementare Tehnica, dar pe masura ce sunt inregistrate sunt verificate periodic prin sondaj de

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

II. MONITORIZAREA SI EVALUAREA NIVELULUI DE SERVICIU B2

(1) Nivel Standard de Baza:

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

(2) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu B2

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

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

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

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

-	*In vederea adaptarii programului de extindere a retelelor de alimentare cu apa si de canalizare realizat de Concesionar la necesitatile de dezvoltare urbanistica ale Concedentului, CGMB a aprobat prin HCGMB nr. 358/2009 Actul Aditional nr. 6 la Contractul de Concesiune, in care Partile au convenit sa inlocuiasca Nivelele de Servicii "Acoperire – Proportie din strazile existente in Zona de Servicii conectate la serviciul de apa potabila" (NS A4) si "Acoperire – Proportia strazilor existente in Zona de Servicii conectate la serviciul de canalizare" (NS B2) cu un program de investitii in valoare de **200.000.000 lei** finantat de concesionar si destinat extinderii retelelor publice de alimentare cu apa si de canalizare stabilite de concedent impreuna cu concesionarul, ce se va derula pe o perioada de sase ani incepand cu anul calendaristic urmator certificarii Conformitatii Initiale denumit "Programul Bucur".* *Lucrarile de extinderi ale retelelor de alimentare cu apa si canalizare ce vor fi realizate in cadrul Programului Bucur vor fi stabilite de Concedent impreuna cu Concesionarul, prin reprezentantii acestora numiti in Comitetul de Coordonare. Desi conditiile contractuale prevazute in Actul Aditional nr. 6/2009 referitoare la inceperea Programului Bucur nu au fost indeplinite la inceputul anului 2011, partile au convenit demararea activitatii Comitetului de Coordonare al Programului Bucur, ai carui membrii au fost numiti prin Dispozitia Primarului General nr. 463/26.04.2010 modificata prin Dispozitia Primarului General 368/2015 si Decizia Directorului General al ANB nr. 136/03.05.2010 si in care AMRSP este reprezentat, astfel incat sa fie create conditiile inceperii lucrarilor in primavara anului 2011. In acest scop a fost validata lista lucrarilor ce urmau a fi executate in primul an al Programului Bucur si S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a facut demersurile pentru realizarea documentatiilor tehnice si obtinerea autorizatiilor necesare pentru inceperea lucrarilor.*

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

- *Pentru demararea cat mai rapida a Programului Bucur si avand in vedere importanta acestuia pentru Concedent si locuitorii Capitalei, Concesionarul a fost de acord ca Evaluarea Conformitatii Initiale a NS A4 si NS B2 sa se realizeze inainte de expirarea Perioadei Serviciilor Pierdute. Astfel, a fost adoptat Actul Aditional nr. 8/2011 la Contractul de Concesiune, aprobat prin HCGMB nr. 122/2011 care stabileste ca Programul "Bucur" va demara imediat dupa Certificarea Conformitatii NS A4 si NSB2 de catre AMRSP.*
  *Potrivit prevederilor Actului Aditional nr. 8/2011 la Contractul de Concesiune, care tine cont de Procesul verbal de mediere semnat de Concesionar, AMRSP si de Expertul Tehnic la data de 04.11.2010 (Anexa nr. 1 la Actul Aditional nr. 8/2011), Concesionarul trebuie, de asemenea, sa compenseze Concedentul cu "Lucrari suplimentare" in valoare de **6,7 milioane euro,** reprezentand valoarea extinderilor care intrau in obligatiile S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru anul 2010 si care nu au fost finantate de Concesionar, in acest fel fiind mentinut echilibrul financiar al concesiunii. Aceste lucrari suplimentare trebuie stabilite de PARTI (Concedent si Concesionar) si trebuie finalizate cel tarziu pana la sfarsitul Programului Bucur, dar in plus de acesta.*

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

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

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

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

Pana in prezent, Comitetul de Coordonare a validat 4 liste de lucrari, denumite generic: Lista Bucur 1, Lista Bucur 2, Lista Bucur 3 si Lista Bucur 4. Listele contin lucrari de extinderi ale retelelor de alimentare cu apa si canalizare pe care S.C. Apa Nova Bucureşti S.A. trebuie sa le realizeze.

- *Lista Bucur 1 (aprobata in 12.01.2011)*
- *Lista Bucur 2 (aprobata in 23.04.2012)*
- *Lista Bucur 3 (aprobata in 13.06.2013)*
- *Lista Bucur 4 (aprobata in 10.12.2015)*

Membrii Comitetului de Coordonare au incercat adaptarea la realitatile tehnico-administrative ale municipiului Bucuresti in scopul realizarii unui numar cat mai mare de lucrari si astfel listele de lucrari au fost revizuite periodic. Listele Bucur 1, 2 si 3 au fost inchise si toate lucrarile nerealizate cuprinse in aceste liste au fost transferate in Lista Bucur 4, daca au ramas fezabile.
La solicitarea Comitetului de Coordonare, pentru verificarea corectitudinii raportarilor financiare referitoare la Programul "Bucur", S.C. Apa Nova Bucureşti S.A. a realizat doua audituri independente, in luna iunie 2015 si in luna august 2017.

Situaţia financiară - Program "Bucur"- decembrie 2017

Lista Bucur	Stadiu	Proiecte/Strazi	Valoare estimata (lei)	Valoare realizata dec. 2016 (lei)	Valoare realizata dec. 2017 (lei)
Lista 1	Finalizata	99	63 284 905	63 284 905	63 284 905
Lista 2	Finalizata	51	25 539 702	25 539 702	25 539 702
Lista 3	Finalizata	22	17 203 600	17 203 600	17 203 600
Lista 4	In derulare	89	132 979 086	31 760 225	46 775 941
Total		**261**	**239 007 292**	**137 788 432**	**152 804 148**

Indicatori tehnici - Program "Bucur"- decembrie 2017

	Apa	Canal
Lungime retea realizata (ml)	**53 366**	**66 692**
Bransamente/racorduri realizate	**3 030**	**3 827**

Locuitori alimentati	**> 10 000**	**> 12 000**
Locuitori pentru care s-a facilitat accesul prin posibilitatea extinderilor	**> 6 000**	**> 7 000**

Lista strazilor pe care s-au realizat sau se vor realiza extinderi de retele de canalizare in cadrul Programului Bucur
– pana la data de 31.12.2017 –

Lista 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	*Dascalului*	2	710,5	receptie	22.05.2012
21	*Dobroiesti (sos.) +SPAU*	2	1120	receptie	12.05.2011
22	*Fundeni +SPAU*	2	1153	receptie	26.05.2011
23	*Juverdeanu*	2	385,2	receptie	22.05.2012
24	*Laicerului*	2	178	receptie	15.12.2011
25	*Minerilor*	2	447	receptie	20.12.2011
26	*Moeciu + SPAU*	2	57	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	06.12.0212
63	*Santana*	5	503,5	receptie	21.12.2012
64	*Santimbru*	5	274	receptie	20.06.2012
65	*Slatina*	5	477,5	receptie	21.12.2012
66	*Gheorghe Sufaru*	5	394	receptie	20.06.2012
67	*Talmaci*	5	206,5	receptie	21.12.2012
68	*Targovistei*	5	133	receptie	06.12.2012
69	*Teius + SPAU*	5	1291	receptie	21.12.0212
70	*Toplet*	5	295	receptie	20.06.2012
71	*Valea Timisului*	5	299,1	receptie	21.12.2012
72	*Vartejului*	5	882,3	receptie	06.12.2012
73	*Drumul Vulturesti*	5	128	receptie	06.12.2012
74	*Ruscai*	5	220	receptie	06.12.2012
75	*Drum la Rosu +SPAU*	6	868	receptie	17.05.2013
76	*Drum la Rosu (intrarea)*	6	334	receptie	17.05.2013
77	*Fantana Oilor*	6	158	Executat terti	-
78	*Liniei + SPAU*	6	1226	receptie	12.07.2012
79	*Montana*	6	196	receptie	05.07.2012
80	*Patrarului*	6	219	receptie	03.09.2013
81	*Patrarului (intrare)*	6	303	receptie	03.09.2013
82	*Poiana Lacului*	6	330	receptie	17.05.2013
83	*Sabiutei*	6	220,5	receptie	04.05.2012

Lista 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
48	*Neagota*	2	131,8	receptie	09.12.2013

Lista 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	-
16	*Studiu Extinderea retelelor de alimentare cu apa, canalizare si drum in zona de nord a M. Bucuresti, delimitat de Sos. Odai- Sos. Bucuresti-Ploiesti – Str. Jandarmeriei – Sos. Gh. Ionescu Sisesti*	1			

Lista 4					
Nr. crt.	**Strada**	**Sector**	**Lungime (ML)**	**Stadiu**	**Data conectarii**
1	*Bucuresti - Ploiesti*	1	2100	sistat	
2	*Jandarmeriei*	1	65	sistat	
3	*Straulesti + SPAUM*	1	1050	proiect	
4	*Ceptura*	2	310	sistat	
5	*Gelu Naum*	2	250	In executie	
6	*Calnau*	3	180	Tema proiectare	
7	*Actiunii (prelungire)*	4	165	sistat	

8	*Bercenarului*	4	70	sistat	
9	*Focsani*	5	80	receptie	
10	*Nutu Ion*	5	360	proiect	
11	*Poiana Verde*	5	340	Exista retea	
12	*Darvari*	6	275	Exista retea	
13	*Alesd*	6	135	sistat	
14	*Gheorghe Ionescu Sisesti*	1	440	receptie	
15	*Peles*	3	60	receptie	
16	*Petricani pluvial*	2	300	receptie	12.12.2014
17	*Bucuresti-Magurele pluvial*	5	1177	receptie	
18	*Pisc Mosului, Pisc Radului*	1	433	receptie	24.02.2015
19	*Godeanu Constantin*	1	209	receptie	22.06.2012
20	*Argonului*	3	200	receptie	26.02.2013
21	*Gara Catelu*	3	168	receptie	19.02.2014
22	*Floare de Gheata prelungire*	5	300	proiect	
23	*Neptun (intrare)*	5	66	receptie	06.02.2012
24	*Zambetului*	6	43	receptie	03.09.2013
25	*Zona Gara Progresul*	4	320	sistat	
26	*Nicolae Grigorescu*	3	740	receptie	
27	*Oltenitei (interceptor)*	4	179	receptie	28.04.2016
28	*Cobadin*	5	51	receptie	
29	*Chitila Triaj*	1	200	sistat	
30	*Buclei*	1	407	In executie	
31	*Campu cu Maci*	1	355	sistat	
32	*Campu cu Maci (intrare)*	1	189	sistat	
33	*Cupsani*	1	172	sistat	
34	*Iordan Dumitru*	1	191	In executie	
35	*Mamaia*	1	291	In executie	
36	*Medresti*	1	410	In executie	
37	*Murfatlar*	1	185	sistat	
38	*Naturalistilor*	1	189	sistat	
39	*Poiana Ursului*	1	137	In executie	
40	*Raiciu Mihalache*	1	209	sistat	
41	*Garii*	1	280	In executie	
42	*Tigveni*	5	111	sistat	
43	*Balota*	1	234	receptie	24.02.2016
44	*Barajul Arges*	1	100	sistat	
45	*Cutescu-Stork Cecilia*	1	265	In executie	
46	*Salubritatii*	1	300	proiect	
47	*Aliman*	5	300	sistat	
48	*Pipirig*	5	170	receptie	
49	*Canalul Arges*	6	84	sistat	
50	*Cicalov Valeriu*	6	71	Tema proiectare	
51	*Drenajului*	6	121	sistat	
52	*Manastirea Sihastria*	6	160	sistat	
53	*Manastirea Varatec*	6	73	sistat	
54	*Munitiei*	6	153	proiect	
55	*Spilcutei*	6	98	Exista retea	
56	*Tihuta*	6	76	proiect	
57	*Trecatorii*	6	79	In executie	
58	*Doamna Ghica-Chisinau*	2	220	proiect	
59	*Scrovistea*	1	400	proiect	
60	*Snagov*	1	700	proiect	
61	*Fiordului*	1	400	In executie	
62	*Dumitru Brumarescu*	4	1600	sistat	
63	*Prelungirea Berceni*	4	5000	Tema proiectare	
64	*Pasaj Piata Sudului*	4	730	receptie	27.04.2016
65	*Cornului*	6	150	receptie	
66	*Odei+ Tr. Magurele*	4	836	In executie	

67	*Arcul de Triumf*	1	33	receptie	
68	*Aplicatia de finantare POIM – Oltenitei, Cheile Turzii, Ghidigeni, Henri Coanda*		30000	In executie	
69	*Supralargire Ghencea – extindere si protejare retele*	6	2000	Studiu solutie	
70	*Ghidigeni (alee)*	5	187	receptie	
71	*Extindere retea publica de canalizare DN 500 mm pipe-jacking in vederea functionarii sistemului de canalizare din zona Pasajului Sudului, sector 4*	4	110	receptie	27.04.2016
72	*Dealul Babii*	4	-	In executie	

Probleme intampinate in derularea Programului Bucur

aspecte administrative

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

caracteristici tehnice

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

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

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

(b) Programul Lucrari suplimentare

In aplicarea Actului Aditional nr. 8/2011 la Contractul de Concesiune, aprobat prin HCGMB nr. 122/2011, Concesionarul S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. trebuie, de asemenea, sa compenseze Concedentul cu "**Lucrari suplimentare**" in valoare de **6,7 milioane euro** 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.

Stadiul Programului "Lucrări suplimentare" - decembrie 2017	**Valoare**
Nr. proiecte avizate de Comitetul de Coordonare	**5**
Nr, poiecte realizate	**5**
Valoarea Programului "Lucrări suplimentare" prevazuta in contract (lei)	**29 167 110**
Cheltuieli totale realizate (lei)	**23 665 713**
Valoare ramasa pentru lucrari propuse pt includere in program (lei)	**5 501 397**

In cadrul programului "Lucrari Suplimentare" au fost executate lucrari de reabilitare a retelelor publice de alimentare cu apa si de canalizare din Centrul Istoric, artera Buzesti -Berzei, zona Laminorului, zona Magurele, precum si intregiri bransamente si racorduri, dupa cum urmeaza:

Nr. Crt.	Denumire cale acces	Sector	Tip lucrare	Lungime	Stadiu	Data conectarii
1	*Nicolae Tonitza*	3	Inlocuire apa	127	receptie	16.11.2011
2	*Nicolae Tonitza*	3	Inlocuire apa	27	receptie	16.11.2011
3	*Nicolae Tonitza*	3	Inlocuire canal	35	receptie	16.11.2011
4	*Nicolae Tonitza*	3	Inlocuire canal	87	receptie	16.11.2011
5	*Stavropoleos*	3	Inlocuire apa	177	receptie	16.11.2011
6	*Stavropoleos*	3	Inlocuire apa	50,5	receptie	16.11.2011
7	*Stavropoleos*	3	Inlocuire canal	75	receptie	16.11.2011
8	*Stavropoleos*	3	Inlocuire canal	75	receptie	16.11.2011
9	*Pasaj Francez*	3	Inlocuire apa	82	receptie	24.11.2011
10	*Pasaj Francez*	3	Inlocuire canal	25	receptie	24.11.2011

11	*Soarelui*	3	Inlocuire apa	45	receptie	24.11.2011
12	*Soarelui*	3	Inlocuire canal	54,5	receptie	24.11.2011
13	*Covaci*	3	Inlocuire canal	210	receptie	24.11.2011
14	*Gabroveni*	3	Inlocuire canal	-	receptie	09.12.2011
15	*Gabroveni*	3	Inlocuire apa	-	receptie	09.12.2011
16	*Sepcari*	3	Inlocuire apa	140	receptie	09.12.2011
17	*Sepcari*	3	Inlocuire canal	130	receptie	09.12.2011
18	*Caldarari*	3	Inlocuire apa	70	receptie	09.12.2011
19	*Caldarari*	3	Inlocuire canal	-	receptie	09.12.2011
20	*Postei*	3	Inlocuire apa	113	receptie	12.12.2012
21	*Postei*	3	Inlocuire canal	45	receptie	12.12.2012
22	*Postei*	3	Inlocuire canal	100	receptie	12.12.2012
23	*Selari*	3	Inlocuire canal	162	receptie	12.12.2012
24	*Buzesti - Berzei*	1	Extindere apa	1850	receptie	14.08.2014
25	*Intregiri bransamente si/sau racorduri pe retele existente*	1	-	-	In derulare	-
26	*Bucuresti-Magurele*	5	Extindere canal	-	Nota finalizare	-
27	*Zona Petricani drum*	5	-	-	receptie	12.12.2014

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

I. PREVEDERI CONTRACTUALE

Definitie	Timpul intre notificarea infundarii unei guri de scurgere si golirea acesteia
Formula de calcul	raportul dintre numarul de cazuri notificate si rezolvate in intervalele de timp specificate in Contractul de Concesiune si numarul total de cazuri notificate ca infundari guri de scurgere
Termen limita de conformitate	Termenul Limita de Conformitate este anul 2 de concesiune (16.11.2002) conform Contractului de Concesiune, partea a III-a Nivele de Servicii. Dupa aceasta data, pe toata durata Concesiunii, daca este sau nu realizata conformitatea, Termenul Limita de Conformitate se stabileste la 20 de zile numai dupa emiterea scrisorii de certificare.
Perioada de Evaluare	- <u>Evaluarea Initiala</u> Conform Contractului de Concesiune (art.1.2 Anexa III – Caietul de Sarcini) datele pe baza carora se va face evaluarea conformitatii vor fi cele obtinute in timpul unei perioade de evaluare continue, avand durata de 2 luni (Perioada de Evaluare Initiala). O astfel de perioada se incheie cu 50 de zile inainte de Termenul Limita de Conformitate, sau de Data Anterioara de Conformitate. Pe baza datelor inregistrate, Concesionarul va trebui sa prezinte Autoritatii de Reglementare Tehnica cu cel putin 40 de zile inainte de TLC raportul de Evaluare Initiala. Autoritatea are la dispozitie 20 de zile pentru a emite o scrisoare de Certificare a Conformitatii sau de respingere a acesteia. - <u>Continuarea Conformitatii</u> se face, pe toata durata concesiunii, la intervale de 12 luni numai daca s-a realizat conformitatea initiala. Datele folosite pentru evaluarea continuarii conformitatii vor fi cele obtinute in perioada de 12 luni ce incepe in ziua urmatoare a ultimei zile a perioadei de evaluare. Predarea raportului de catre Concesionar si emiterea scrisorii de catre Autoritate se fac respectand aceleasi termenele limita de la Evaluarea Initiala In conformitate cu clauza 18, din Actul Aditional nr.10 la Contractul de Concesiune, aprobat prin HCGMB 245/2013, *„Partile convin ca atat Concesionarul cat si Autoritatea de Reglementare Tehnica sa aiba la dispozitie perioade identice, de cate 20 de zile, pentru realizarea rapoartelor si concluziilor solicitate, astfel:* ***18.1**. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.2 Evaluarea Initiala a Conformitatii, „Concesionarul va prezenta Autoritatii de Reglementare Tehnica un „Raport Initial de Conformitate" cu cel putin 30 de zile inainte de Termenul Limita de Conformitate sau de Data Anterioara de Conformitate, adica in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare initiala."* ***18.2**. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.3 Evaluarea Continuarii Conformitatii, „La sfarsitul fiecarei perioade de evaluare, Concesionarul va prezenta un „Raport de Continuare a Conformitatii" Autoritatii de Reglementare Tehnica, in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare, iar Autoritatea de Reglementare Tehnica va stabili conformitatea sau ne-conformitatea in termen de 20 de zile de la prezentarea raportului*"
Masurare	reclamatii de la clienti, scrise sau telefonice, un registru al tuturor incidentelor referitoare la gurile de scurgere
Monitorizare	Autoritatea de Reglementare Tehnica analizeaza rapoartele S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. si verifica acuratetea inregistrarii informatiilor din registrele bazelor de date ale S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. privind toate cazurile notificate ca guri de scurgere infundate, precum si tabelele rezumative pentru fiecare an de raportare
Excluderi Admisibile	Contractul de Concesiune prevede urmatoarele tipuri de Excluderi Admisibile: Infundarile care apar datorita : - Cantitatii excesive de pietris, etc. care intra in gura de scurgere datorita lucrarilor de constructii adiacente, caz in care antreprenorul raspunzator pentru constructie trebuie sa mentina gura de scurgere libera si in buna stare; - Zapada care blocheaza gura de scurgere; - Precipitatiile cu o frecventa de revenire de o data la 2 ani sau mai rare pot determina ca gurile de scurgere stradale si canalele sa fie incapabile de a face fata debitului de ploaie. In astfel de imprejurari pot fi raportate multe guri de scurgere infundate si inundari cu apa murdara ale gospodariilor. Trebuie acordata prioritate cazurilor de inundare a gospodariilor iar standardul referitor la gurile de scurgere

	infundate poate fi „relaxat" pana la „o curatire in cadrul a 48 de ore". Concesionarul va avea obligatia de a demonstra ca respectivele precipitatii se incadreaza in criteriile cerute; - Necuratarea de catre alti factori a drumurilor la standarde rezonabile; - Supraincarcarea cu nisip a drumurilor in timpul iernii. ARBAC a reglementat prin Decizia Consiliului Executiv nr. 23/25.07.2005 modul general de identificare, inregistrare, calculare, raportare, verificare si aprobare a Excluderilor Admisibile
Nivel Standard Obiectiv (NSO)	- inlaturarea infundarii in 24 de ore de cand a fost raportata, in cel putin **75%** din incidente; - inlaturarea infundarii in 96 de ore de cand a fost raportata, in cel putin **98%** din incidente

II. MONITORIZAREA SI EVALUAREA NIVELULUI DE SERVICIU B3

(1) Nivel Standard de Baza:

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

(2) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu B3 (2002 – 2018)

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

	- in mai putin de 96 de ore de la raportare: **99,53%** din incidente, fata de prevederea Contractului de Concesiune de **98%**;
2005	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 1/4.01.2005** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu B3 – Timpul dintre notificarea infundarii unei guri de scurgere si golirea acesteia Conformitatea certificata de ARBAC: Total cazuri de infundari de guri de scurgere notificate si rezolvate: - in mai putin de 24 de ore de la raportare: **87,00%** din incidente**,** fata de prevederea Contractului de Concesiune de **75%**; - in mai putin de 96 de ore de la raportare: **99,79%** din incidente**,** fata de prevederea Contractului de Concesiune de **98%**; De asemenea, ANB S.C .Apa Nova Bucuresti S.A. va pune in aplicare urmatoarele masuri de imbunatatire solicitate de ARBAC: - transmiterea la ARBAC pe tot parcursul anului a tuturor cazurilor care considera ca vor putea constitui cazuri de Excluderi Admisibile, pentru a putea fi verificate de catre ARBAC in teren, in momentul in care se produce evenimentul care conduce la imposibilitatea S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. de a interveni pentru remedierea reclamatiei primite in duratele de timp specificate in CC pentru tratarea cazurilor de guri de scurgere infundate. - cazurile din baza de date neconfirmate ca guri de scurgere infundate dar care sunt prabusiri de record al gurii de scurgere la canalul colector vor fi transferate in baza comuna de date ale Nivelelor de Serviciu B4.1 si B4.3.
2006	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 1/04.01.2006** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu B3 – Timpul dintre notificarea infundarii unei guri de scurgere si golirea acesteia Conformitatea certificata de ARBAC : Total cazuri de infundari de guri de scurgere notificate si rezolvate: - in mai putin de 24 de ore de la raportare: **93,41%** din incidente**,** fata de prevederea Contractului de Concesiune de **75%;** - in mai putin de 96 de ore de la raportare: **99,98%** din incidente**,** fata de prevederea Contractului de Concesiune de **98%.**
2007	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 1/03.01.2007** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B3 – Timpul dintre notificarea infundarii unei guri de scurgere si golirea acesteia Conformitatea certificata de ARBAC : Total cazuri de infundari de guri de scurgere notificate si rezolvate : - in mai putin de 24 de ore de la raportare: **96,04%** din incidente**,** fata de prevederea Contractului de Concesiune de **75%;** - in mai putin de 96 de ore de la raportare: **98,15 %** din incidente**,** fata de prevederea Contractului de Concesiune de **98%.**
2008	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 1/03.01.2008** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B3 – Timpul dintre notificarea infundarii unei guri de scurgere si golirea acesteia Conformitatea certificata de ARBAC : Total cazuri de infundari de guri de scurgere notificate si rezolvate : - in 24 de ore de la raportare: **92,68%** din incidente**,** fata de prevederea Contractului de Concesiune de **75%**; - in 96 de ore de la raportare : **100%** din incidente din incidente**,** fata de prevederea Contractului de Concesiune de **98%.**
2008	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 27/23.12.2008** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B3 – Timpul dintre notificarea infundarii unei guri de scurgere si golirea acesteia Conformitatea certificata de ARBAC : Total cazuri de infundari de guri de scurgere notificate si rezolvate : - in 24 de ore de la raportare: **92,09%** din incidente**,** fata de prevederea Contractului de Concesiune de **75%**; - in 96 de ore de la raportare: **100%** din incidente din incidente**,** fata de prevederea Contractului de Concesiune de **98%.**
2009	**Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 15/21.12.2009** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B3 – Timpul dintre notificarea infundarii unei guri de scurgere si golirea acesteia Conformitatea certificata de AMRSP : Total cazuri de infundari de guri de scurgere notificate si rezolvate :

	- in 24 de ore de la raportare: **94,64%** din incidente**,** fata de prevederea Contractului de Concesiune 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%**.
2018	**Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 1/04.01.2018** 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: **95,14 %** 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 **31.05.2017 – 31.05.2018** 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. 17272020/15.12.2017) pentru perioada **06.12.2016 ÷ 05.12.2017**, in vederea Certificarii Continuarii Conformitatii*
- *verificarea si evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual (nr. 17148551/26.06.2017) pentru perioada **01.01.2016 ÷ 31.12.2016***

Pentru cele doua perioade (**06.12.2016 ÷ 05.12.2017** si **01.01.2016 ÷ 31.12.2016**), a fost verificata corespondenta incadrarii informatiilor prezentate in prevederile reglementarilor emise de Autoritatea de Reglementare Tehnica a Concesiunii, si anume:

- *Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 21/4.08.2003 – privind aprobarea formatului inregistrarilor bazei de date comune pentru indicatorii **B3**, B4.1, B4.2, B4.3 si B5*
- *Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 18/25.03.2004 - Privind aprobarea formatului tabelului rezumativ pentru Nivelul de Serviciu B3 – Timpul intre notificarea infundarii unei guri de scurgere si golirea acesteia*

Informatiile continute in baza de date si in tabelul rezumativ, au permis o evaluare obiectiva a Nivelului de Serviciu B3– *Timpul intre notificarea infundarii unei guri de scurgere si golirea acesteia*.

A. Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B3 pentru perioada 06.12.2016-05.12.2017

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. 17272020/15.12.2017, inregistrata la AMRSP cu nr. 3154/15.12.2017 *Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B3 – Timpul intre notificarea infundarii unei guri de scurgere si golirea acesteia*, impreuna cu baza de date in format electronic aferenta indicatorului si perioadei de evaluare.

Pentru Evaluarea Continuarii Conformitatii au fost luate in calcul toate notificarile confirmate privind infundarea gurilor de scurgere, inregistrate in perioada **02.12.2016 – 01.12.2017** si tratate in Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii **06.12.2016- 05.12.2017.**

In perioada de evaluare a fost inregistrat un numar total de **2451 notificari** de infundari guri de scurgere, din care **661 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**
Numeric	*Numeric*	*Zile*	*Numeric*	*%*	*%*	*%*
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*
1790	0	**≤ 24 ore**	**1703**	**95,14**	75	-
		≤ 96 ore	**1790**	**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:
- **95,14 % 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 2017 si a solicitat documentele specifice cu privire la data rezolvarii, pentru esantioane de inregistrari din baza de date.
De asemenea, verificarile efectuate privesc respectarea prevederilor Contractului de Concesiune si a legislatiei de referinta a concesiunii.
S-a verificat concordanta datelor transmise pe suport informatic in Raportul de Evaluare a Continuarii Conformitatii, transmis de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. cu rezultatele verificarilor efectuate la sediul S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., precum si corectitudinea si concordanta datelor din baza de date si Fisele de Interventie.
In Fisele de Interventie s-a verificat corectitudinea inregistrarilor din urmatoarele coloane ale bazei de date:
- *numarul Fisei de Interventie*
- *data si ora inregistrarii la sursa*
- *data si ora rezolvarii*

In perioada de evaluare a fost inregistrat un numar total de **2451 notificari** de infundari guri de scurgere, din care **661 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, **06.12.2016 - 05.12.2017** 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	2451
- confirmate	**1790**

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 acoperire a gurilor de scurgere cu gunoaie si pungi de plastic, nefiind necesara interventia vidanjelor ci numai degajarea lor.
Datele se prezinta astfel:

Cazuri de infundari guri de scurgere	Notificari	Multiple	Cazuri
Total, din care:	**2668**	**217**	**2451**
- confirmate	**1918**	**128**	**1790**
- neconfirmate	**750**	**89**	**661**

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

- cazuri de infundari guri de scurgere notificate rezolvate in ≤ 24 ore : $NS\ B3 = \frac{1703}{1790} x100 = 95{,}14\%$

(Standard Obiectiv 75%)

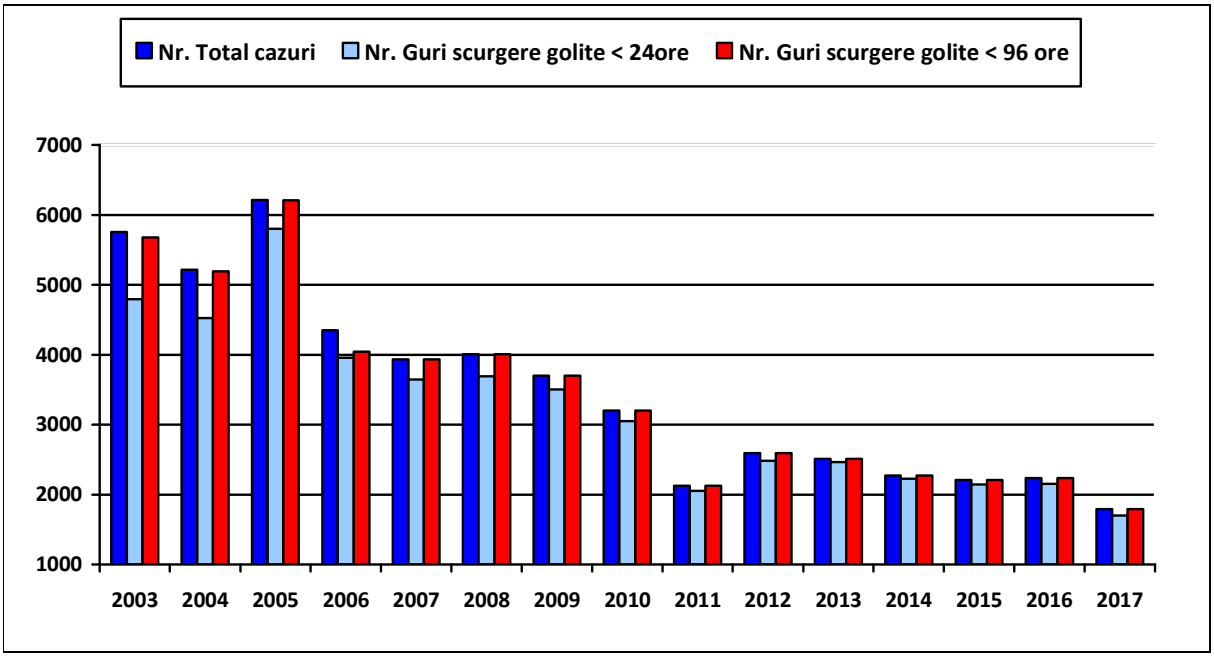
- cazuri de infundari guri de scurgere notificate rezolvate in ≤ 96 ore : $NS\ B3 = \frac{1790}{1790} x100 = 100\ \%$

(Standard Obiectiv : 98%)

Avand in vedere verificarile si calculele efectuate pentru Nivelul de Serviciu B3, Consiliul Executiv al AMRSP a aprobat Certificarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B3 – Timpul intre notificarea infundarii unei guri de scurgere si golirea acesteia prin **Decizia nr. 1/04.01.2018**.

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
2017	1790	1703	1790



B. Evaluarea informatiilor aferente Nivelului de Serviciu B3 continute in Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pe anul 2016

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

aferente exercitiului incheiat si a planului de afaceri si a bugetului de venituri si cheltuieli pentru exercitiul financiar in curs", AMRSP a analizat, verificat si evaluat informatiile aferente Nivelului de Serviciu B3 (*baza de date si tabelul rezumativ*), continute in **Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pe anul 2016** (*nr.17148551/26.06.2017).*

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 2016 sunt urmatoarele:

Numarul total de cazuri de infundari guri de scurgere notificate	**2191**
Numarul total de cazuri rezolvate ≤ 24 ore	**2110**
Numarul total de cazuri rezolvate ≤ 96 ore	**2191**
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 **2191** de cazuri de infundari guri de scurgere care au fost rezolvate prin golirea acestora, in perioadele de timp specificate in Contractul de Concesiune si care sunt prezentate un tabelul rezumativ de mai jos :

Total cazuri de infundari guri de scurgere notificate	**Excluderi Admisibile (EA)**	**Timpul de rezolvare**	**NS realizat**	
Numeric	*Numeric*	*ore*	*Numeric*	*%*
1	2	3	4	5
2191	**0**	**≤ 24 ore**	**2110**	**96,30**
		≤ 96 ore	**2191**	**100**
		> 96 ore	**0**	**0**

Verificand cazurile neconfirmate s-a constatat ca cele mai multe cazuri s-au dovedit a fi acumulari de apa in denivelari. De asemenea, au fost cazuri in care s-a curatat gratarul gurii de scurgere de zapada, gunoaie sau frunze.

O parte din aceste cazuri au fost pe strazi care nu au sistem de canalizare sau au retele de canalizare nereceptionate de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., sau pe strazi in curs de modernizare, etc.

S-a verificat prin sondaj in baza de date corespunzatoare cazurilor notificate ca infundari de guri de scurgere, neinregistrandu-se anomalii in inregistrarile facute.

Excluderi Admisibile

Pe parcursul anului 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 Admisibile.

Evaluare AMRSP

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

- cazuri de infundari guri de scurgere notificate rezolvate in ≤ 24 ore : $\text{NS B3} = \frac{2110}{2191} x100 = 96{,}30\%$

(Standard Obiectiv 75%)

- cazuri de infundari guri de scurgere notificate rezolvate in ≤ 96 ore : $\text{NS B3} = \frac{2191}{2191} x100 = 100\ \%$

(Standard Obiectiv 98%)

Din datele prezentate mai sus se constata ca S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a asigurat si pentru o alta perioada de 12 luni **(01.01.2016-31.12.2016)** diferita de cea de la Evaluarea Continuarii Conformitatii **(06.12.2016- 05.12.2017)**, o calitate a serviciului peste Standardul Obiectiv.

Nivelul de Serviciu B4.1 - Timpul dintre notificarea unei prabusiri de canal colector si inlocuirea conductei

I. PREVEDERI CONTRACTUALE

Definitie	Timpul dintre notificarea unei prabusiri de canal colector si inlocuirea conductei
Formula de calcul	raportul dintre numarul de cazuri notificate si rezolvate in intervalele de timp specificate in Standardul Obiectiv si numarul total de cazuri notificate ca prabusiri de canal colector
Termen limita de conformitate	Termenul Limita de Conformitate este anul 5 de concesiune -16.11.2005 Dupa aceasta data, pe toata durata concesiunii, daca este realizata sau nu conformitatea, TLC se stabileste la 20 de zile numai dupa emiterea scrisorii de certificare**.**
Perioada de Evaluare	- Evaluarea Initiala trebuie efectuata intr-o perioada de 2 luni incepand cu 29.07.2005 si pana la data de 28.09.2005. Conform Contractului de Concesiune (art.1.2 Anexa III – Caietul de Sarcini) datele pe baza carora se va face evaluarea conformitatii vor fi cele obtinute in timpul unei perioade de evaluare continue, avand durata de 2 luni (Perioada de Evaluare Initiala). O astfel de perioada se incheie cu 50 de zile inainte de Termenul Limita de Conformitate, sau de Data Anterioara de Conformitate. Pe baza datelor inregistrate, Concesionarul va trebui sa prezinte Autoritatii de Reglementare Tehnica cu cel putin 40 de zile inainte de TLC raportul de Evaluare Initiala. Autoritatea are la dispozitie 20 de zile pentru a emite o scrisoare de Certificare a Conformitatii sau de respingere a acesteia. - Continuarea Conformitatii se face, pe toata durata concesiunii, la intervale de 12 luni numai daca s-a realizat conformitatea initiala. Datele folosite pentru evaluarea continuarii conformitatii vor fi cele obtinute in perioada de 12 luni ce incepe in ziua urmatoare a ultimei zile a perioadei de evaluare. Predarea raportului de catre Concesionar si emiterea scrisorii de catre Autoritate se fac respectand aceleasi termenele limita de la Evaluarea Initiala In conformitate cu clauza 18, din Actul Aditional nr.10 la Contractul de Concesiune, aprobat prin HCGMB 245/2013, *„Partile convin ca atat Concesionarul cat si Autoritatea de Reglementare Tehnica sa aiba la dispozitie perioade identice, de cate 20 de zile, pentru realizarea rapoartelor si concluziilor solicitate, astfel:* ***18.1**. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.2 Evaluarea Initiala a Conformitatii, „Concesionarul va prezenta Autoritatii de Reglementare Tehnica un „Raport Initial de Conformitate" cu cel putin 30 de zile inainte de Termenul Limita de Conformitate sau de Data Anterioara de Conformitate, adica in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare initiala."* ***18.2**. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.3 Evaluarea Continuarii Conformitatii, „La sfarsitul fiecarei perioade de evaluare, Concesionarul va prezenta un „Raport de Continuare a Conformitatii" Autoritatii de Reglementare Tehnica, in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare, iar Autoritatea de Reglementare Tehnica va stabili conformitatea sau ne-conformitatea in termen de 20 de zile de la prezentarea raportului*
Masurare	reclamatii de la clienti, scrise sau telefonice, un registru al tuturor incidentelor referitoare la prabusiri
Monitorizare	Autoritatea de Reglementare Tehnica analizeaza rapoartele S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. si verifica acuratetea inregistrarii 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 prin 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 – 2017)

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%** .
2017	**Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 40/02.11.2017** 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 : 36,98 %** din incidente, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **30%;** - in **≤ 7 zile de la raportare : 76,35 %** 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 **31.05.2017 - 31.05.2018** 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. 17230654/16.10.2017) pentru perioada **29.09.2016 ÷ 28.09.2017**, in vederea Certificarii Continuarii Conformitatii*
- *verificarea si evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual (nr. 17148551/26.06.2017) pentru perioada **01.01.2016 ÷ 31.12.2016***

Pentru cele doua perioade (**29.09.2016 ÷ 28.09.2017** si **01.01.2016 ÷ 31.12.2016**), a fost verificata corespondenta incadrarii informatiilor prezentate in prevederile reglementarilor emise de Autoritatea de Reglementare Tehnica a Concesiunii, si anume:

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

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

A. Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.1 pentru perioada 29.09.2016 – 28.09.2017

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. 17230654/16.10.2017, inregistrata la Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice cu nr. 2540/16.10.2017, *Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B.4.1 – Timpul intre notificarea unei prabusiri de canal colector si inlocuirea conductei*, impreuna cu baza de date in format electronic aferenta indicatorului si perioadei de evaluare.

Pentru Evaluarea Continuarii Conformitatii au fost luate in calcul toate notificarile confirmate privind prabusirile de canal colector, inregistrate in perioada **29.08.2016 – 28.08.2017** si tratate in Perioada de Evaluare Continua a Conformitatii **29.09.2016 - 28.09. 2017**.

In aceasta perioada au fost inregistrate un numar de **630** cazuri de prabusiri canal colector confirmate. Dintre 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	**233** cazuri
cazuri tratate si rezolvate ≤ 4 zile	347 cazuri
cazuri tratate si rezolvate ≤ 7 zile	**481** cazuri
cazuri tratate si rezolvate ≤ 14 zile	541 cazuri
cazuri tratate si rezolvate **≤** 30 zile	**630** cazuri

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

Verificari AMRSP

Din verificarea documentelor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul *Raportului privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B.4.1 – Timpul intre notificarea unei prabusiri de canal colector si inlocuirea conductei, s*-a constatat faptul ca informatiile transmise au respectat formatul aprobat prin Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 19/2004 privind aprobarea tabelului rezumativ.

In lunile martie, aprilie si octombrie 2017, au fost efectuate verificari sistematice ale registrelor Concesionarului. S-a verificat concordanta datelor transmise pe suport informatic cu rezultatele verificarilor efectuate la sediul S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., 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 **630** cazuri de prabusiri canal colector care s-au confirmat. Nu au fost luate in calculul conformitatii notificarile multiple ale aceluiasi caz, asa cum s-a stabilit prin art. 2 al Deciziei Consiliului Executiv al ARBAC nr.28/2006.

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

Verificand Fisele de interventie aferente cazurilor neconfirmate ca prabusiri de canal colector, s-a constatat ca, in general, aceste notificari sunt cazuri de tasare carosabil care nu afecteaza canalizarea, curatari camine de inspectie si infundare de canal colector.

Datele se prezinta astfel:

Cazuri de prabusiri de canal colector	Notificari	Multiple	Cazuri
Total, din care:	**1167**	**362**	**805**
- confirmate	**984**	**354**	**630**
- neconfirmate	**183**	**8**	**175**

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*	*%*	*%*	*%*
630	0	≤ 2 zile	**233**	**36,98**	30	-
		≤ 4 zile	347			

		≤ 7 zile	**481**	**76,35**	75	-
		≤ 14 zile	541			
		≤ 30 zile	**630**	**100**	100	-
		> 30 zile	0	0	0	-

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

$$\text{- cazuri de prabusiri de canal colector rezolvate in} \leq 2 \text{ zile}: \text{NS B4.1} = \frac{233}{630} x100 = 36{,}98\%$$

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

$$\text{- cazuri de prabusiri de canal colector rezolvate in} \leq 7 \text{ zile}: \text{NS B4.1} = \frac{481}{630} x100 = 76{,}35\,\%$$

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

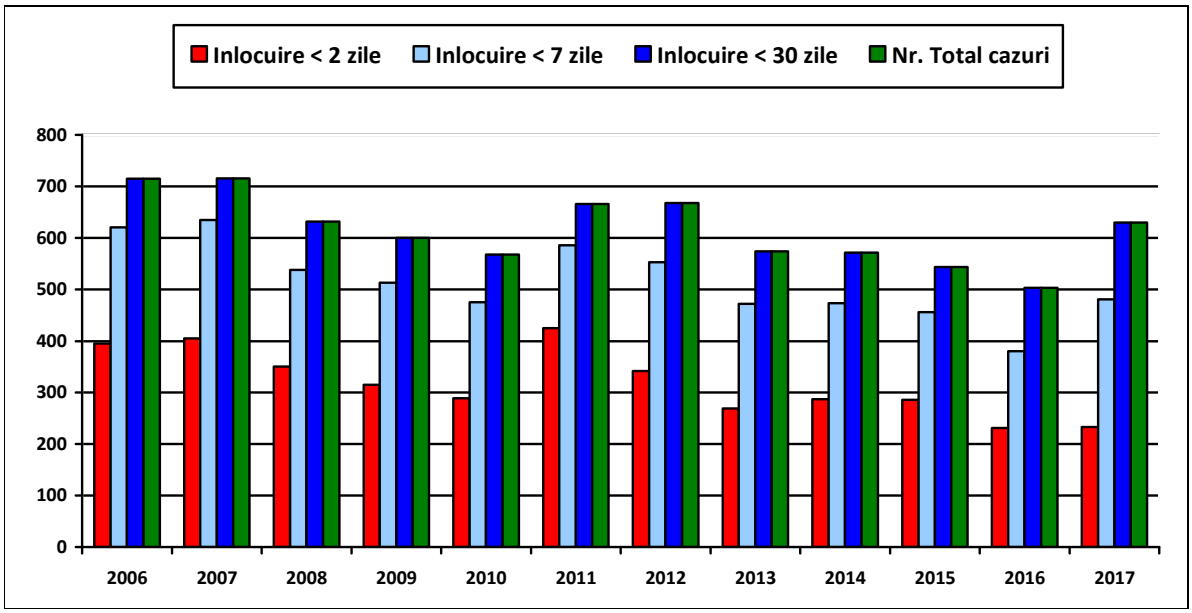
$$\text{- cazuri de prabusiri de canal colector rezolvate in} \leq 30 \text{ zile}: \text{NS B4.1} = \frac{630}{630} x100 = 100\,\%$$

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

Avand in vedere verificarile si calculele efectuate, Consiliul Executiv al AMRSP a aprobat prin **Decizia nr. 40/02.11.2017**, 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
2017	630	233	481	630



B. Evaluarea informatiilor aferente Nivelului de Serviciu B4.1 continute in Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pe anul 2016

Avand in vedere prevederile Clauzei 16.3 din Actul Aditional nr. 10 la Contractul de Concesiune (aprobat prin HCGMB nr. 245/26.09.2013):"*incepand cu anul 2013, perioada avuta in vedere pentru raportare va fi anul calendaristic, care va inlocui Anul Contractual. Astfel, Concesionarul va depune rapoarte scrise catre Autoritatea de Reglementare Tehnica si Concedent, in maximum 30 de zile dupa aprobarea de catre adunarea generala a actionarilor Concesionarului a situatiilor financiare anuale aferente exercitiului incheiat si a planului de afaceri si a bugetului de venituri si cheltuieli pentru exercitiul financiar in curs*", AMRSP a analizat, verificat si evaluat informatiile aferente Nivelului de Serviciu B4.1 (*baza de date si tabelul rezumativ*), continute in **Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pe anul 2016** (*nr.17148551/26.06.2017).*

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

Prin scrisoarea nr. 17148551/26.06.2017 inregistrata la AMRSP cu nr. 1528/28.06.2017 S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a transmis Raportul Anual pentru anul 2016.

Informatiile transmise in cadrul acestui raport sunt urmatoarele:

Numarul total de cazuri de prabusiri de canal colector notificate	**531**
Numar total de cazuri rezolvate ≤ 2 zile	**221**
Numar total de cazuri rezolvate ≤ 4 zile	**295**
Numar total de cazuri rezolvate ≤ 7 zile	**399**
Numar total de cazuri rezolvate ≤ 14 zile	**471**
Numar total de cazuri rezolvate **≤** 30 zile	**531**
Numar total de cazuri rezolvate in mai mult de 30 zile	**0**

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

Verificari AMRSP

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

In aceasta perioda s-au inregistrat un numar de **531 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
531	0	**≤ 2 zile**	**221**	**41,62**
		≤ 4 zile	295	
		≤ 7 zile	**399**	**75,14**
		≤ 14 zile	471	
		≤ 30 zile	**531**	**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 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

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

$$\text{- cazuri de prabusiri de canal colector rezolvate in} \leq 2 \text{ zile}: \text{NS B4.1} = \frac{221}{531} x100 = 41{,}62\%$$

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

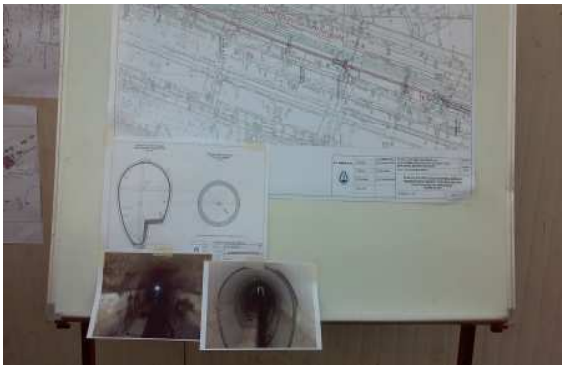
$$\text{- cazuri de prabusiri de canal colector rezolvate in} \leq 7 \text{ zile}: \text{NS B4.1} = \frac{399}{531} x100 = 75{,}14\,\%$$

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

$$\text{- cazuri de prabusiri de canal colector rezolvate in} \leq 30 \text{ zile}: \text{NS B4.1} = \frac{531}{531} x100 = 100\,\%$$

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

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 **(01.01.2016-31.12.2016)**, diferita de cea de la Evaluarea Continuarii Conformitatii **(29.09.2016 - 28.09. 2017)**, o calitatea 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 colector si curatarea infundarii

I. PREVEDERI CONTRACTUALE

Definitie	Timpul dintre notificarea unei infundari de canal colector si curatarea infundarii
Formula de calcul	raportul dintre numarul de cazuri notificate si rezolvate in intervalele de timp specificate in Standardul Obiectiv al Nivelului de Serviciu (NS) B4.2 si numarul total de cazuri notificate ca infundari de canal
Termen limita de conformitate	Termenul Limita de Conformitate este anul 5 de concesiune -16.11.2005 Dupa aceasta data, pe toata durata Concesiunii, daca este sau nu realizata conformitatea, Termenul Limita de Conformitate se stabileste la 20 de zile numai dupa emiterea scrisorii de certificare.
Perioada de Evaluare	- Evaluarea Initiala trebuie efectuata intr-o perioada de 2 luni incepand cu 28.07.2005 si pana la data de 27.09.2005. Conform Contractului de Concesiune (art.1.2 Anexa III – Caietul de Sarcini) datele pe baza carora se va face evaluarea conformitatii vor fi cele obtinute in timpul unei perioade de evaluare continue, avand durata de 2 luni (Perioada de Evaluare Initiala). O astfel de perioada se incheie cu 50 de zile inainte de Termenul Limita de Conformitate, sau de Data Anterioara de Conformitate. Pe baza datelor inregistrate, Concesionarul va trebui sa prezinte Autoritatii de Reglementare Tehnica cu cel putin 40 de zile inainte de TLC raportul de Evaluare Initiala. Autoritatea are la dispozitie 20 de zile pentru a emite o scrisoare de Certificare a Conformitatii sau de respingere a acesteia. - Continuarea Conformitatii se face, pe toata durata concesiunii, la intervale de 12 luni numai daca s-a realizat conformitatea initiala. Datele folosite pentru evaluarea continuarii conformitatii vor fi cele obtinute in perioada de 12 luni ce incepe in ziua urmatoare a ultimei zile a perioadei de evaluare. Predarea raportului de catre Concesionar si emiterea scrisorii de catre Autoritate se fac respectand aceleasi termene limita de la Evaluarea Initiala In conformitate cu clauza 18, din Actul Aditional nr.10 la Contractul de Concesiune, aprobat prin HCGMB 245/2013, *„Partile convin ca atat Concesionarul cat si Autoritatea de Reglementare Tehnica sa aiba la dispozitie perioade identice, de cate 20 de zile, pentru realizarea rapoartelor si concluziilor solicitate, astfel:* ***18.1**. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.2 Evaluarea Initiala a Conformitatii, „Concesionarul va prezenta Autoritatii de Reglementare Tehnica un „Raport Initial de Conformitate" cu cel putin 30 de zile inainte de Termenul Limita de Conformitate sau de Data Anterioara de Conformitate, adica in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare initiala."* ***18.2**. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.3 Evaluarea Continuarii Conformitatii, „La sfarsitul fiecarei perioade de evaluare, Concesionarul va prezenta un „Raport de Continuare a Conformitatii" Autoritatii de Reglementare Tehnica, in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare, iar Autoritatea de Reglementare Tehnica va stabili conformitatea sau ne-conformitatea in termen de 20 de zile de la prezentarea raportului*
Masurare	reclamatii de la clienti, scrise sau telefonice, un registru al tuturor incidentelor referitoare la infundari
Monitorizare	Autoritatea de Reglementare Tehnica analizeaza rapoartele S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. si verifica acuratetea inregistrarii 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 – 2017)

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%**
2017	**Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 41/02.11.2017** 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: **95,05%** 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 **31.05.2017 - 31.05.2018** 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. 17230654/16.10.2017) pentru perioada **28.09.2016 ÷ 27.09.2017**, in vederea Certificarii Continuarii Conformitatii*
- *verificarea si evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual (nr. 17148551/26.06.2017) pentru perioada **01.01.2016 ÷ 31.12.2016***

Pentru cele doua perioade (**28.09.2016 ÷ 27.09.2017** si **01.01.2016 ÷ 31.12.2016**), a fost verificata corespondenta incadrarii informatiilor prezentate in prevederile reglementarilor emise de Autoritatea de Reglementare Tehnica a Concesiunii, si anume:

- *Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 21/04.08.2003 – privind aprobarea formatului inregistrarilor bazei de date comune pentru indicatorii B3, B4.1, **B4.2**, B4.3 si B5*
- *Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 20/25.03.2004 - Privind aprobarea formatului tabelului rezumativ pentru Nivelul de Serviciu B4.2 – Timpul dintre notificarea unei infundari de canal colector si curatarea infundarii.*

Informatiile continute in baza de date si in tabelul rezumativ, au permis o evaluare obiectiva a Nivelului de Serviciu B4.2.

A. Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.2 in perioada 28.09.2016-27.09.2017

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. 17230654/16.10.2017, inregistrata la Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice cu nr. 2540/16.10.2017, *Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B.4.2 – Timpul dintre notificarea unei infundari de canal colector si curatarea infundarii*, impreuna cu baza de date in format electronic aferenta indicatorului si perioadei de evaluare.

Pentru Evaluarea Continuarii Conformitatii *Nivelului de Serviciu B.4.2 – Timpul dintre notificarea unei infundari de canal colector si curatarea infundarii* au fost luate in calcul toate notificarile confirmate, inregistrate in perioada **26.09.2016 – 25.09.2017** si tratate in Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii, **28.09.2016 - 27.09.2017**.

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 **8416** 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	**95,05%**
-	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 martie, si aprilie 2017, precum si la Serviciul Gestiunea Contractului de Concesiune in luna octombrie 2017.

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 sediul S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., 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 la sursa*
- *data si ora rezolvarii interventiei*
- *tipul remedierii*

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

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

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

In perioada de evaluare au fost inregistrate un numar de **12907 notificari** de infundari canal colector, din care **2762 notificari** nu s-au confirmat la constatare, astfel incat nu au fost luate in calculul conformitatii.

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

Datele se prezinta astfel :

Cazuri de infundari de canal colector	Notificari	Multiple	Cazuri
Total, din care:	**12907**	**1729**	**11178**
- confirmate	**9778**	**1362**	**8416**
- neconfirmate	**3129**	**367**	**2762**

Excluderi Admisibile

S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. nu a identificat si nu a solicitat in perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii (28.09.2016- 27.09.2017) 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
8416	0	≤ 24 ore	7999	**95,05**	75	-
		≤ 48 ore	8416	**100**	100	-
		>48 ore	0	**0**	0	-

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

$$\text{- cazuri de infundari de canal colector rezolvate in} \leq 24 \text{ ore}: \text{NS B4.2} = \frac{7999}{8416} x100 = 95{,}05\,\%$$

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

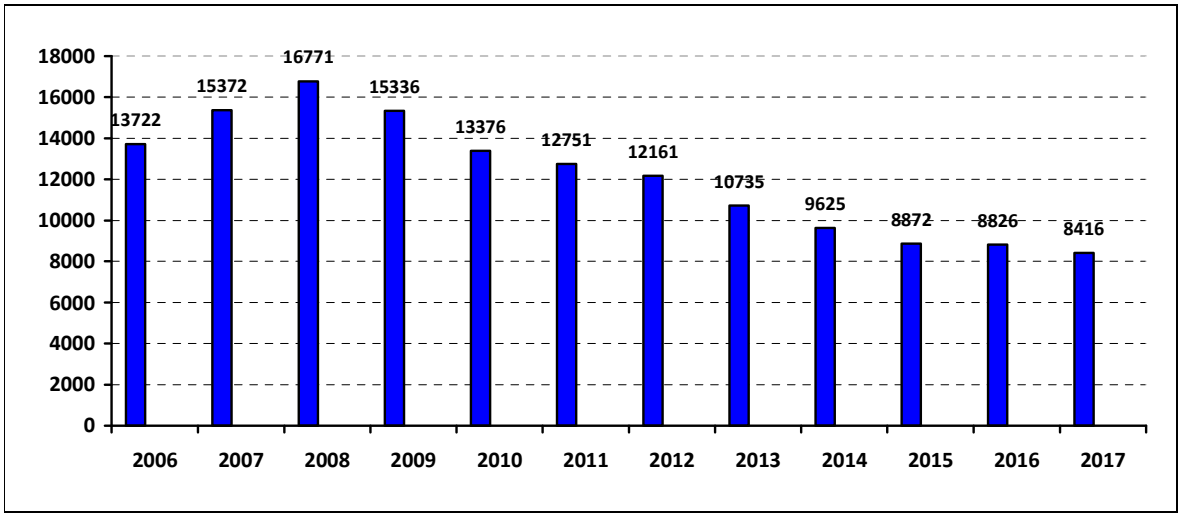
$$\text{- cazuri de infundari de canal colector rezolvate in} \leq 48 \text{ ore}: \text{NS B.2} = \frac{8416}{8416} x100 = 100\,\%$$

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

Avand in vedere verificarile si calculele efectuate, pentru Nivelul de Serviciu B4.2 – Timpul dintre notificarea unei infundari de canal colector si curatarea infundarii, Consiliul Executiv al AMRSP a aprobat Certificarea Continuarii Conformitatii prin **Decizia nr. 41/02.11.2017**.

Evolutia numarului de infundari de canal colector

An	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Nr	13722	15372	16771	15336	13376	12751	12161	10735	9625	8872	8826	8416



Datorita continuarii actiunilor de curatare preventiva, numarul cazurilor de infundari de canale de serviciu si/sau racord la canal a scazut in ultimii ani, dupa cum este evidentiat in graficul de mai sus.

B. Evaluarea informatiilor aferente Nivelului de Serviciu B4.2 continute in Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pe anul 2016

Avand in vedere prevederile Clauzei 16.3 din Actul Aditional nr. 10 la Contractul de Concesiune (aprobat prin HCGMB nr. 245/26.09.2013):"*incepand cu anul 2013, perioada avuta in vedere pentru raportare va fi anul calendaristic, care va inlocui Anul Contractual. Astfel, Concesionarul va depune rapoarte scrise catre Autoritatea de Reglementare Tehnica si Concedent, in maximum 30 de zile dupa aprobarea de catre adunarea generala a actionarilor Concesionarului a situatiilor financiare anuale aferente exercitiului incheiat si a planului de afaceri si a bugetului de venituri si cheltuieli pentru exercitiul financiar in curs*", AMRSP a analizat, verificat si evaluat informatiile aferente Nivelului de Serviciu B4.2 (*baza de date si tabelul rezumativ*), continute in **Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pe anul 2016** (*nr.17148551/26.06.2017).*

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	**8366**
Numarul total de cazuri rezolvate ≤ 24 ore	**7990**
Numarul total de cazuri rezolvate ≤ 48 ore	**8366**
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	**95,51%**
-	notificari de infundari de canal colector/racord la canal rezolvate in 48 de ore fata de **100%** cat prevede Standardul Obiectiv	**100%**

Verificari AMRSP

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

In aceasta perioda s-au inregistrat un numar de **8366 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*
8366	0	**≤ 24 ore**	**7990**	**95,51**	**75**
		≤ 48 ore	**8366**	**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 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

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

$$\text{- cazuri de infundari de canal colector rezolvate in} \leq 24 \text{ ore}: \text{NS B4.2} = \frac{7990}{8366} x100 = 95{,}51\%$$

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

$$\text{- cazuri de infundari de canal colector rezolvate in} \leq 48 \text{ ore}: \text{NS B.2} = \frac{8366}{8366} x100 = 100\ \%$$

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

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 **(01.01.2016-31.12.2016)**, diferita de cea de la Evaluarea Continuarii Conformitatii **(28.09.2016- 27.09.2017)**, o calitatea 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 pra0busirea nu pot fi reparate imediat
Formula de calcul	raportul dintre numarul de cazuri de infundari /prabusiri vidanjate in 6 ore si numarul de cazuri infundari/prabusiri notificate in care exista risc de inundare si/sau risc de extindere a inundarii
Termen limita de conformitate	Termenul Limita de Conformitate este anul 2 de concesiune -16.11.2002 Dupa aceasta data, pe toata durata Concesiunii, daca este sau nu realizata conformitatea, Termenul Limita de Conformitate se stabileste la 20 de zile numai dupa emiterea scrisorii de certificare.
Perioada de Evaluare	- Evaluarea Initiala trebuie efectuata intr-o perioada de 2 luni incepand cu 28.07.2002 si pana la data de 27.09.2002. Conform Contractului de Concesiune (art.1.2 Anexa III – Caietul de Sarcini) datele pe baza carora se va face evaluarea conformitatii vor fi cele obtinute in timpul unei perioade de evaluare continue, avand durata de 2 luni (Perioada de Evaluare Initiala). O astfel de perioada se incheie cu 50 de zile inainte de Termenul Limita de Conformitate, sau de Data Anterioara de Conformitate. Pe baza datelor inregistrate, Concesionarul va trebui sa prezinte Autoritatii de Reglementare Tehnica cu cel putin 40 de zile inainte de TLC raportul de Evaluare Initiala. Autoritatea are la dispozitie 20 de zile pentru a emite o scrisoare de Certificare a Conformitatii sau de respingere a acesteia. - Continuarea Conformitatii se face, pe toata durata concesiunii, la intervale de 12 luni numai daca s-a realizat conformitatea initiala. Datele folosite pentru evaluarea continuarii conformitatii vor fi cele obtinute in perioada de 12 luni ce incepe in ziua urmatoare a ultimei zile a perioadei de evaluare. Predarea raportului de catre Concesionar si emiterea scrisorii de catre Autoritate se fac respectand aceleasi termene limita de la Evaluarea Initiala In conformitate cu clauza 18, din Actul Aditional nr.10 la Contractul de Concesiune, aprobat prin HCGMB 245/2013, *„Partile convin ca atat Concesionarul cat si Autoritatea de Reglementare Tehnica sa aiba la dispozitie perioade identice, de cate 20 de zile, pentru realizarea rapoartelor si concluziilor solicitate, astfel:* ***18.1**. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.2 Evaluarea Initiala a Conformitatii, „Concesionarul va prezenta Autoritatii de Reglementare Tehnica un „Raport Initial de Conformitate" cu cel putin 30 de zile inainte de Termenul Limita de Conformitate sau de Data Anterioara de Conformitate, adica in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare initiala."* ***18.2**. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.3 Evaluarea Continuarii Conformitatii, „La sfarsitul fiecarei perioade de evaluare, Concesionarul va prezenta un „Raport de Continuare a Conformitatii" Autoritatii de Reglementare Tehnica, in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare, iar Autoritatea de Reglementare Tehnica va stabili conformitatea sau ne-conformitatea in termen de 20 de zile de la prezentarea raportului*
Masurare	reclamatii de la clienti, scrise sau telefonice, un registru al tuturor incidentelor referitoare la infundari sau prabusiri
Monitorizare	Autoritatea de Reglementare Tehnica analizeaza 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 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 prin 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 – 2018)

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

	prabusiri/infundari de canal colector Conformitatea certificata de ARBAC: **100 %**, fata de NSO prevazut in Contractul de Concesiune de **100%**
2008	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 2/03.01.2008** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.3 – Eliminarea apelor reziduale in urma unei prabusiri/infundari de canal colector Conformitatea certificata de ARBAC: 100 %, fata de NSO prevazut in Contractul de Concesiune de **100%**
2008	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 28 / 23.12.2008** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.3 – Eliminarea apelor reziduale in urma unei prabusiri/infundari de canal colector Conformitatea certificata de ARBAC: **100 %**, fata de NSO prevazut in Contractul de Concesiune de **100%**
2009	**Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 16 / 21.12.2009** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.3 – Eliminarea apelor reziduale in urma unei prabusiri/infundari de canal colector Conformitatea certificata de AMRSP: **100 %**, fata de NSO prevazut in Contractul de Concesiune de **100%**
2010	**Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 31 / 22.12.2010** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.3 – Eliminarea apelor reziduale in urma unei prabusiri/infundari de canal colector Conformitatea certificata de AMRSP: **100 %**, fata de NSO prevazut in Contractul de Concesiune de **100%**
2011	**Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 34 / 22.12.2011** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.3 – Eliminarea apelor reziduale in urma unei prabusiri/infundari de canal colector Conformitatea certificata de AMRSP: **100 %**, fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de **100 %**.
2012	**Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 44 / 22.12.2012** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.3 – Eliminarea apelor reziduale in urma unei prabusiri/infundari de canal colector Conformitatea certificata de AMRSP: **100 %**, fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de **100 %**.
2013	**Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 42 / 20.12.2013** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.3 – Eliminarea apelor reziduale in urma unei prabusiri/infundari de canal colector Conformitatea certificata de AMRSP: **100 %**, fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de **100 %**.
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 %.**
2018	**Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 2/04.01.2018** 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 **31.05.2017 - 31.05.2018** 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. 17272020/15.12.2017) pentru perioada **06.12.2016÷ 05.12.2017**, in vederea Certificarii Continuarii Conformitatii*
- *verificarea si evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual (nr. 17148551/26.06.2017) pentru perioada **01.01.2016÷ 31.12.2016.***

Pentru cele doua perioade (**06.12.2016÷ 05.12.2017** si **01.01.2016 ÷ 31.12.2016**), a fost verificata corespondenta incadrarii informatiilor prezentate in prevederile reglementarilor emise de Autoritatea de Reglementare Tehnica a Concesiunii, si anume:

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

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

A. Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.3 pentru perioada 06.12.2016-05.12.2017

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. 17272020/15.12.2017, inregistrata la AMRSP cu nr. 3154/15.12.2017 *Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B.4.3– Eliminarea apelor reziduale in urma unei prabusiri/infundari de canal colector*, impreuna cu baza de date in format electronic aferenta indicatorului si perioadei de evaluare.

Pentru Evaluarea Continuarii Conformitatii *Nivelului de Serviciu B.4.3– Eliminarea apelor reziduale in urma unei prabusiri/infundari de canal colector* au fost luate in calcul toate notificarile privind infundarea/prabusirea de canal colector inregistrate in perioada **06.12.2016–05.12.2017** si tratate in Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii, **06.12.2016–05.12.2017**.

In Raportul de Evaluare a Continuarii Conformitatii NS B4.3 au fost luate in calcul un numar de **93 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
93	**93**	0	0	≤ 6 ore	**93**	**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 2017 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 catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. cu rezultatele verificarilor efectuate la sediul S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. 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 la sursa*
- *data si ora rezolvarii interventiei*
- *tipul remedierii*
- *data si ora instalarii unui aranjament alternativ*

In perioada de evaluare au fost inregistrate un numar de **287** notificari de eliminare a apelor reziduale in urma prabusirii/infundarii de canal colector, din care 194 notificari au fost multiple, astfel incat nu au fost luate in calculul conformitatii.
Datele se prezinta astfel :

Notificari	Multiple	Cazuri
287	**194**	**93**

Cele **93** cazuri cu risc de inundare notificate si luate in considerare la calculul conformitatii pot fi clasificate astfel:

Cazuri provenite din infundari	**85**
Cazuri provenite din prabusiri	**8**

Excluderi Admisibile

In Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii, **06.12.2016 - 05.12.2017**, 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
93	**93**	0	0	≤ 6 ore	**93**	**100**	**100**	-
				> 6 ore	0	0	0	-

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

$$\text{- cazuri cu risc de inundare rezolvate in} \leq 6 \text{ ore}: \text{NS B4.3} = \frac{93}{93} x100 = 100\,\%$$

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

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 **06.12.2016 – 05.12.2017**, prin **Decizia nr. 2/04.01.2018**.

B. Evaluarea informatiilor aferente Nivelului de Serviciu B4.3 continute in Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pe anul 2016

Avand in vedere prevederile Clauzei 16.3 din Actul Aditional nr. 10 la Contractul de Concesiune (aprobat prin HCGMB nr. 245/26.09.2013):"*incepand cu anul 2013, perioada avuta in vedere pentru raportare va fi anul calendaristic, care va inlocui Anul Contractual. Astfel, Concesionarul va depune rapoarte scrise catre Autoritatea de Reglementare Tehnica si Concedent, in maximum 30 de zile dupa aprobarea de catre adunarea generala a actionarilor Concesionarului a situatiilor financiare anuale aferente exercitiului incheiat si a planului de afaceri si a bugetului de venituri si cheltuieli pentru exercitiul financiar in curs*", AMRSP a analizat, verificat si evaluat informatiile aferente Nivelului de Serviciu B4.3 (*baza de date si tabelul rezumativ*), continute in **Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pe anul 2016** (*nr.17148551/26.06.2017).*

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	**117**
Cazuri cu risc de extindere a inundarii	**0**
Numar total de cazuri rezolvate ≤ 6 ore	**117**
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 **117 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 in 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*
117	**117**	0	0	≤ 6 ore	**117**	**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 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

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

$$\text{- cazuri cu risc de inundare rezolvate in} \leq 6 \text{ ore}: \text{NS B4.3} = \frac{117}{117} x100 = 100\,\%$$

(Standard Obiectiv: 100%)

Din datele prezentate mai sus se constata ca S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a asigurat si pentru o alta perioada de 12 luni **(01.01.2016 - 31.12.2016)**, diferita de cea de la Evaluarea Continuarii Conformitatii **(06.12.2016 – 05.12.2017)**, o calitatea 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	- Evaluarea Initiala trebuie efectuata intr-o perioada de 2 luni incepand cu 28.07.2003 si pana la data de 27.09.2003. Conform Contractului de Concesiune (art.1.2 Anexa III – Caietul de Sarcini) datele pe baza carora se va face evaluarea conformitatii vor fi cele obtinute in timpul unei perioade de evaluare continue, avand durata de 2 luni (Perioada de Evaluare Initiala). O astfel de perioada se incheie cu 50 de zile inainte de Termenul Limita de Conformitate, sau de Data Anterioara de Conformitate. Pe baza datelor inregistrate, Concesionarul va trebui sa prezinte Autoritatii de Reglementare Tehnica cu cel putin 40 de zile inainte de TLC raportul de Evaluare Initiala. Autoritatea are la dispozitie 20 de zile pentru a emite o scrisoare de Certificare a Conformitatii sau de respingere a acesteia. - Continuarea Conformitatii se face, pe toata durata concesiunii, la intervale de 12 luni numai daca s-a realizat conformitatea initiala. Datele folosite pentru evaluarea continuarii conformitatii vor fi cele obtinute in perioada de 12 luni ce incepe in ziua urmatoare a ultimei zile a perioadei de evaluare. Predarea raportului de catre Concesionar si emiterea scrisorii de catre Autoritate se fac respectand aceleasi termene limita de la Evaluarea Initiala In conformitate cu clauza 18, din Actul Aditional nr.10 la Contractul de Concesiune, aprobat prin HCGMB 245/2013, *„Partile convin ca atat Concesionarul cat si Autoritatea de Reglementare Tehnica sa aiba la dispozitie perioade identice, de cate 20 de zile, pentru realizarea rapoartelor si concluziilor solicitate, astfel:* ***18.1**. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.2 Evaluarea Initiala a Conformitatii, „Concesionarul va prezenta Autoritatii de Reglementare Tehnica un „Raport Initial de Conformitate" cu cel putin 30 de zile inainte de Termenul Limita de Conformitate sau de Data Anterioara de Conformitate, adica in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare initiala."* ***18.2**. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.3 Evaluarea Continuarii Conformitatii, „La sfarsitul fiecarei perioade de evaluare, Concesionarul va prezenta un „Raport de Continuare a Conformitatii" Autoritatii de Reglementare Tehnica, in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare, iar Autoritatea de Reglementare Tehnica va stabili conformitatea sau ne-conformitatea in termen de 20 de zile de la prezentarea raportului*
Masurare	reclamatii de la clienti, inregistrarea 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 – 2017)

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%;
2017	**Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 42/02.11.2017** 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 **31.05.2017 - 31.05.2018** 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. 17230654/16.10.2017) pentru perioada **28.09.2016÷ 27.09.2017**, in vederea Certificarii Continuarii Conformitatii*

- *verificarea si evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual (nr. 17148551/26.06.2017) pentru perioada **01.01.2016 ÷ 31.12.2016***

Pentru cele doua perioade (**28.09.2016÷ 27.09.2017** si **01.01.2016 ÷ 31.12.2016**), a fost verificata corespondenta incadrarii informatiilor prezentate in prevederile reglementarilor emise de Autoritatea de Reglementare Tehnica a Concesiunii, si anume:

- *Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 21/04.08.2003 – privind aprobarea formatului inregistrarilor bazei de date comune pentru indicatorii B3, B4.1, B4.2, B4.3 si **B5***
- *Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 22/25.03.2004 - Privind aprobarea formatului tabelului rezumativ pentru Nivelul de Serviciu B5 – Eliminarea inundarii cu apa reziduala din gospodarie si curatare*

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

A. Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B5 in perioada 28.09.2016-27.09.2017

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. 17230654/16.10.2017, inregistrata la Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice cu nr. 2540/16.10.2017, *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 **26.09.2016 – 25.09.2017** si tratate in Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii **28.09.2016 – 27.09.2017.**

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 **309 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.

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	**309**

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 S.C. Apa Nova Bucuresti S.A in cursul anului 2017, 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 S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., 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 **339 notificari** de inundari cu ape reziduale, din care **30 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:	**339**	**30**	**309**

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 (**28.09.2016-27.09.2017**), 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 **339 notificari** de inundari cu ape reziduale, din care **30 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:	**339**	**30**	**309**

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
309	Gospodarii	302	0	≤48h	**309**	Gosp.	302	**100**	95	-
						Ag.Ec.	4			
	Agenti Economici	4				Inst.	3			
				>48h	0	Gosp.	0	**0**	5	
	Institutie publica	3				Ag.Ec.	0			
						Inst.	0			

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

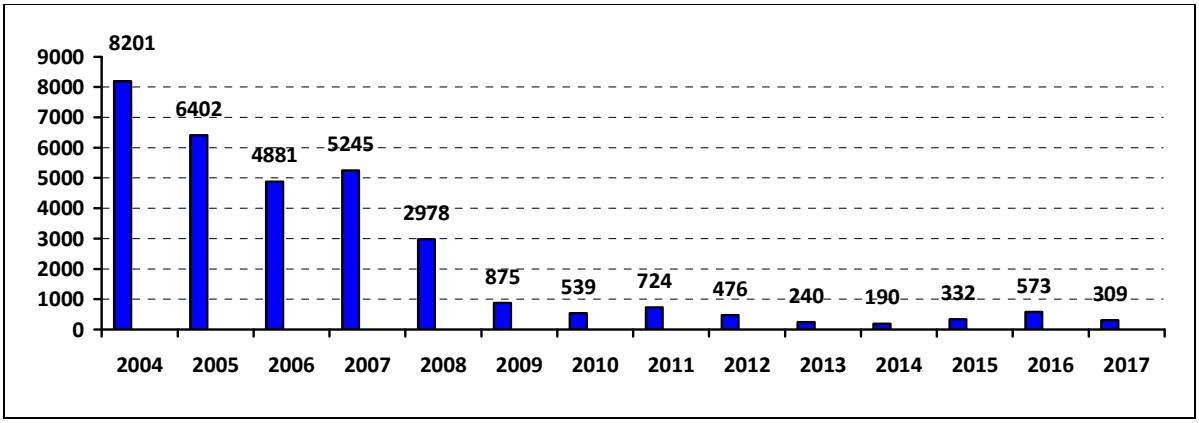
$$\text{- cazuri de inundari cu ape reziduale rezolvate in} \leq 48 \text{ ore}: \text{NS B5} = \frac{309}{309} x100 = 100\,\%$$

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

Avand in vedere verificarile si calculele efectuate, Consiliul Executiv al AMRSP a aprobat, prin **Decizia nr. 42/02.11.2017**, 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	2017
nr	8201	6402	4881	5245	2978	875	539	724	476	240	190	332	573	309



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

B. Evaluarea informatiilor aferente Nivelului de Serviciu B5 continute in Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pe anul 2016

Avand in vedere prevederile Clauzei 16.3 din Actul Aditional nr. 10 la Contractul de Concesiune (aprobat prin HCGMB nr. 245/26.09.2013):"*incepand cu anul 2013, perioada avuta in vedere pentru raportare va fi anul calendaristic, care va inlocui Anul Contractual. Astfel, Concesionarul va depune rapoarte scrise catre Autoritatea de Reglementare Tehnica si Concedent, in maximum 30 de zile dupa aprobarea de catre adunarea generala a actionarilor Concesionarului a situatiilor financiare anuale aferente exercitiului incheiat si a planului de afaceri si a bugetului de venituri si cheltuieli pentru exercitiul financiar in curs*", AMRSP a analizat, verificat si evaluat informatiile aferente Nivelului de Serviciu B5 (*baza de date si tabelul rezumativ*), continute in **Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pe anul 2016** (*nr. 17148551/26.06.2017).*

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	**605**
Numar total de cazuri de inundari in gospodarie	**571**
Numar total de cazuri de inundari la agenti economici	**27**
Numar total de cazuri de inundari la institutii publice	**7**
Numar total de cazuri rezolvate ≤48h	**605**
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 **605** 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 :

<table>
<tr><th colspan="3">Total cazuri de inundari cu ape reziduale notificate</th><th>Excluderi Admisibile (EA)</th><th rowspan="2">Timpul de rezolvare</th><th colspan="4">NS realizat</th></tr>
<tr><th>Numeric total</th><th>Tip client</th><th>Numeric/ tip client</th><th>Numeric</th><th>Numeric</th><th>Tip client</th><th>Numeric</th><th>%</th></tr>
<tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td></tr>
<tr><td rowspan="5">605</td><td rowspan="2">Gospodarii</td><td rowspan="2">571</td><td rowspan="5">0</td><td rowspan="3">≤48h</td><td rowspan="3">605</td><td>Gospodarii</td><td>571</td><td rowspan="3">100</td></tr>
<tr><td>Ag. Econom.</td><td>27</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Agenti Economici</td><td rowspan="2">27</td><td>Inst. publice</td><td>7</td></tr>
<tr><td rowspan="3">>48h</td><td rowspan="3">0</td><td>Gospodarii</td><td>0</td><td rowspan="3">0</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Institutie publica</td><td rowspan="2">7</td><td>Ag. Econom.</td><td>0</td></tr>
<tr><td>Inst. publice</td><td>0</td></tr>
</table>

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 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

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

$$\text{- cazuri de inundari cu ape reziduale rezolvate in} \leq 48 \text{ ore}: \text{NS B5} = \frac{605}{605} x100 = 100\,\%$$

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

Din datele prezentate mai sus se constata ca S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a asigurat si pentru o alta perioada de 12 luni **(01.01.2016 - 31.12.2016)**, diferita de cea de la Evaluarea Continuarii Conformitatii **(28.09.2016÷ 27.09.2017)**, o calitatea 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.

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

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

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

Avand in vedere intentia Concedentului de a transmite catre Uniunea Europeana o aplicatie in vederea obtinerii unei finantari nerambursabile pentru Faza a II-a a proiectului de reabilitare a statiei de epurare a apelor uzate Glina (SEAU Glina) care cuprinde si investitii pentru Caseta, in special pentru reducerea infiltratiilor, precum si urgenta depunerii aplicatiei, 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 Guvernului 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 a Canalului colector ape uzate de sub raul Dambovita (Caseta de apa uzata).

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

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

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

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

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

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

Din analiza concluziilor Raportului de Investigatie, Partile constata si recunosc ca capacitatea de transport a Casetei este substantial diminuata fata de capacitatea de transport pentru care a fost proiectata, astfel cum rezulta din Documentele Tehnice. 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 Aditional nr. 7 / 17.05.2011** la Contractul de Concesiune, Concesionarul va trebui sa finanteze si sa realizeze:

- *eliminarea celor 25 de puncte majore de blocaj*
- *amenajarile pentru descarcarea in raul Dambovita si SEAU Glina, necesare functionarii in siguranta a SEAU*
- *Decolmatarea (curatarea) Casetei, conform avizului favorabil al CTE-PMB nr. 99/ 13.12.2010 (Masurile Urgente)*

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

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

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

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

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

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

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

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

- *modificari ale structurii si/sau regimului de functionare al Casetei impuse de buna functionare a Statiei de Epurare Glina, cu influenta directa asupra capacitatii de transport*
- *Alte situatii ce nu au putut fi prevazute, dar care se incadreaza in principiul Excluderilor Admisibile, conform prevederilor CC, partea a III-a Nivele de Servicii*

Avand in vedere consemnarea *Finalizarii lucrarilor de Eliminare a Blocajelor Majore si de Descarcare a Casetei prin Procesul Verbal semnat de Partile Contractului de Concesiune si de Autoritatea de Reglementare Tehnica la data de 16.04.2013,* propunerea Concesionarului (avizata de Autoritatea de Reglementare Tehnica) cu privire la:

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

$$NSB6 = \frac{\text{Nr. deversari T} \geq 10\,\text{min}, laQ \geq 51{,}3\,\text{mc/sec}}{\text{Nr. total deversari T} \geq 10\,\text{min - EA}} x100 \geq 90\%$$

(ii) valoarea primului Standard Obiectiv al Nivelului de Serviciu B6: **51,3 mc/s** (debitul mediu în locaţia unde sunt instalaţi senzorii de nivel pe cele 3 semicasete, în condiţiile unei deversări cu o durată ≥ 10 minute în secţiunea NH Popeşti în zona pragului deversor) a fost inclusa in **Actul Aditional nr. 10 / 22.11.2013.**

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

Denumire Nivel de Serviciu:	Capacitate de transport Casetă (NS B6)
Definitie :	Debitul maxim de apă uzată pe care îl poate transporta Caseta fără ca nivelul de deversare (prea plin) să fie depăşit.
Standard Obiectiv 1:	O valoare de 51,3 mc/s a debitului mediu în locaţia unde sunt instalaţi senzorii de nivel pe cele 3 semicasete, în condiţiile unei deversări cu o durată ≥ 10 minute în secţiunea NH Popeşti în zona pragului deversor.
Măsurat prin:	Măsurători continue în zona NH Popeşti ale debitului tranzitat prin Casetă (cele 3 semicasete) coroborate cu măsurători a nivelului de deversare, dacă există. Prin corelarea informaţiilor culese se va stabili debitul tranzitat prin Casetă, pentru care nivelul de deversare a fost depăşit.
Monitorizat prin:	O bază de date detaliată ţinută de Concesionar, care să includă: identificarea punctelor de măsură, data şi durata deversării, valori ale nivelurilor pe semicasete, valori ale debitelor tranzitate pe fiecare semicasetă şi ale debitului total tranzitat pe Casetă. Un tabel rezumativ care să prezinte pe scurt informaţii pentru fiecare perioadă de raportare.
Excluderi Admisibile:	Creşterea volumului infiltraţiilor în Casetă faţă de volumul infiltraţiilor existente în Casetă, prevăzut în Anexa la HCGMB nr.143/31.05.2013 în valoare de 2,73 mc/s, la data stabilirii Standardului Obiectiv 1, până la Finalizarea Lucrărilor de Reabilitare; Depăşirea intensităţii ploii de calcul, determinată pe baza STAS nr. 9470/1973, rezultând o intensitate a ploii de calcul de 28 l/s ha, pentru un timp de calcul de 218 minute şi cu frecvenţa de 1:3, avută în vedere de Documentele Tehnice şi dovedită prin scrisoare oficială emisă de autoritatea competentă; Nerespectarea de către ANAR a prevederilor protocolului în baza căruia ANB poate utiliza Priza Ciurel pentru efectuarea lucrărilor de mentenanţă şi de curăţire periodică a Casetei; Modificări ale structurii şi/sau regimului de funcţionare al Casetei impuse de buna funcţionare a Staţiei de Epurare Glina, cu influenţă directă asupra capacităţii de transport. Deversări ale ANAR din Lacul Morii în Casetă, care nu sunt solicitate de Concesionar; Lucrări la Casetă sau adiacente Casetei, realizate în scop curativ, preventiv sau de modernizare a Casetei sau a elementelor adiacente acesteia; Alte situaţii ce nu au putut fi prevăzute, dar care corespund principiului Excluderilor Admisibile, conform prevederilor Contractului de Concesiune, partea a III-a a Caietului de Sarcini .
Raportare:	Raportarea se va face atât în cadrul Raportului Anual cât şi conform termenelor de evaluare a conformităţii.
Evaluarea conformitătii:	Evaluarea Iniţială a Conformităţii se va realiza pentru o perioadă de evaluare de 12 luni care va începe din ziua imediat următoare datei validării prin Act Adiţional

	la Contractul de Concesiune a Standardului Obiectiv 1. Formula de calcul a Primului standard obiectiv al Nivelului de Serviciu B6 este următoarea: $NSB6 = \frac{\text{Nr. deversari T} \geq 10\,\text{min}, laQ \geq 51{,}3\,\text{mc/sec}}{\text{Nr. total deversari T} \geq 10\,\text{min - EA}} x100$
Conformitate:	Se consideră că Standardul Obiectiv 1 este îndeplinit dacă: in 90% din cazurile când se înregistrează depăşiri de cel puţin 10 minute ale pragului de deversare la NH Popeşti, valoarea cumulată a debitelor transportate pe cele 3 semicasete este cel puţin egală cu 51,3 mc/s, sau nu se înregistrează depăşiri ale nivelului de deversare la NH Popeşti, 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 şi practic. Concesionarul va prezenta Autorităţii 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 - 2017)

An	Conformitatea NS B6
2012	**Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 9 / 20.07.2012** privind aprobarea excluderii din calculul de evaluare a Conformitatii Nivelului de Serviciu B6 – Caseta cu Standardul de Baza a cazurilor solicitate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. ca Excluderi Admisibile prin adresa nr. 10039163/ 10.07.2012
2012	**Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 16/ 11.10.2012** privind aprobarea excluderii din calculul de evaluare a Conformitatii Nivelului de Serviciu B6 - Caseta cu Standardul de Baza a cazurilor solicitate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. caExcluderi Admisibile prin adresa nr. 10057938/ 25.09.2012
2014	**Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 42 /23.12.2014** pentru aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Initiale a Nivelului de Serviciu B6 - Capacitate de transport Caseta
2015	**Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 38 / 23.12.2015 -** pentru aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B6 - Capacitate de transport Caseta
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
2017	**Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 54 / 21.12.2017 -** pentru aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B6 - Capacitate de transport Caseta

(3) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu B6 (31.05.2017 - 31.05.2018)

Monitorizarea conformitatii si evaluarea informatiilor au fost facute de AMRSP pentru perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii **23.11.2016 - 22.11.2017** si pentru perioada **01.01.2016 ÷ 31.12.2016** corespunzatoare Raportului Anual S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. (transmis cu scrisoarea nr. 17148551/26.06.2017).

Pentru perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii, respectiv **23.11.2016 - 22.11.2017**, 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 si nr. 58/22.12.2016.

A. Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B6 pentru perioada *23.11.2016-22.11.2017*

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

In cadrul Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B6 (nr. 17263945/04.12.2017), transmis de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. au fost luate in considerare urmatoarele:

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

Perioada de evaluare a fost ***23.11.2016-22.11.2017*** 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*
29	**29**	**29**	**0**	**0**	**100**	**90**	**Da**

Verificari AMRSP

In perioada de evaluare **23.11.2016 - 22.11.2017**, au fost efectuate verificari care au constat in:

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

In cadrul verificarilor pentru evaluare au fost luate in considerare urmatoarele:

- *Data si durata deversarilor*
- *Valori ale nivelurilor pe semicasete*
- *Valori ale debitelor tranzitate pe fiecare semicaseta si ale debitului total pe CASETA*
- *Numar de deversari cu durata ≥ 10 min*
- *Numar deversari la debite ≥ 51,3 mc/sec*
- *Numar de deversari la debite < 51,3 mc/sec*

Evaluarea a fost facuta tinand seama de numarul de deversari inregistrate de senzorul de nivel, montat pe deversorul din camera de siguranta aflata la Nodul Hidrotehnic Popesti Leordeni, numai in cazul in care debitul cumulat al celor 3 casete, masurat de senzorii existenti la iesirea din camera de siguranta, depaseste 51,3 mc/sec 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*
29	**29**	**29**	**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. 17263945/04.12.2017 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.

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 Deciziilor Consiliului Executiv al AMRSP nr.42/2014 si nr.58/2016, rezultatul evaluarii Nivelului de Serviciu B6 este urmatorul:

$$NSB6 = \frac{\text{Nr. deversari T} \geq 10\,\text{min}, laQ \geq 51{,}3\,\text{mc/sec}}{\text{Nr. total deversari T} \geq 10\,\text{min - EA}} x100 = \frac{29}{29-0} x100 = 100\%$$

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. 54 / 21.12.2017.

B. Evaluarea informatiilor aferente Nivelului de Serviciu B6 - continute in Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pe anul 2016

Avand in vedere prevederile Clauzei 16.3 din Actul Aditional nr. 10 la Contractul de Concesiune (aprobat prin HCGMB nr. 245/26.09.2013):"*incepand cu anul 2013, perioada avuta in vedere pentru raportare va fi anul calendaristic, care va inlocui Anul Contractual. Astfel, Concesionarul va depune rapoarte scrise catre Autoritatea de Reglementare Tehnica si Concedent, in maximum 30 de zile dupa aprobarea de catre adunarea generala a actionarilor Concesionarului a situatiilor financiare anuale aferente exercitiului incheiat si a planului de afaceri si a bugetului de venituri si cheltuieli pentru exercitiul financiar in curs*", AMRSP a analizat, verificat si evaluat informatiile aferente Nivelului de Serviciu B6 (*baza de date si tabelul rezumativ*), continute in **Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pe anul 2016** (*nr.17148551/26.06.2017).*
Pentru perioada **01.01.2016 – 31.12.2016**, in baza informatiilor transmise de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., in cadrul Raportului Anual a fost verificata corespondenta incadrarii informatiilor prezentate in prevederile **Actul Aditional nr. 7 / 17.05.2011 si ale Actului Aditional nr.10/2013** la Contractul de Concesiune.

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

Informatiile transmise de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. In cadrul Raportului Anual pentru anul 2016 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	**32**	**32**	**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 01.01.2016 - 31.12.2016, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a solicitat aprobarea a 4 evenimente care pot conduce la incadrarea in categoria Excluderilor Admisibile. Aceste 4 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 2016 au fost efectuate verificari ale registrulului baza de date si ale valorilor debitelor in semicaseta 1, 2, 3, precum si ale valorilor debitului tranzitat prin Caseta la diferite ore. S-a constatat ca deversarile nu au pus probleme functionarii Casetei.

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 **(01.01.2016-31.12.2016)**, diferita de cea de la Evaluarea Continuarii Conformitatii **(23.11.2016 - 22.11.2017)**, o calitatea 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 S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. furnizeaza apa potabila clientilor, neluandu-se in considerare Excluderile Admisibile. $$NSC1 = \frac{\text{numarul de bransamente contorizate}}{\text{numarul total de bransamente}} x100$$ Valoarea rezultata se compara cu Standard Obiectiv. Daca este mai mare sau egala, se acorda conformitatea, iar in caz contrar se respinge, caz in care procedura se reia dupa o perioada de remediere de 3 luni.
Termen limita de conformitate	sfarsitul anului 3 de concesiune - 16.11.2003, conform Contractului de Concesiune, partea a III-a Nivelele Serviciilor. Dupa aceasta data, pe toata durata concesiunii, daca este realizata sau nu conformitatea TLC se stabileste la 20 de zile numai dupa emiterea scrisorii de certificare
Perioada de Evaluare	- Evaluarea Initiala trebuie efectuata pentru o perioada de la inceputul concesiunii ce se incheie cu 75 de zile inainte de TLC. Conform Contractului de Concesiune (art.1.2 Anexa III – Caietul de Sarcini) datele pe baza carora se va face evaluarea conformitatii vor fi cele obtinute in timpul unei perioade de evaluare continue, care incepe la data de 17.11.2000 (data intrarii in efectivitate a Concesiunii) si se termina cu 75 de zile inainte de TLC (Perioada de Evaluare Initiala). Pe baza datelor inregistrate, Concesionarul va trebui sa prezinte Autoritatii de Reglementare Tehnica cu cel putin 40 de zile inainte de TLC raportul de Evaluare Initiala. Autoritatea are la dispozitie 20 de zile pentru a emite o scrisoare de Certificare a Conformitatii sau de respingere a acesteia. - Continuarea Conformitatii se face, pe toata durata concesiunii, la intervale de 12 luni numai daca s-a realizat conformitatea initiala. Datele folosite pentru evaluarea continuarii conformitatii vor fi cele obtinute in perioada de 12 luni imediat urmatoare ultimei zile a perioadei de evaluare. Predarea raportului de catre Concesionar si emiterea scrisorii de catre Autoritate se fac respectand aceleasi perioade ca la Evaluarea Initiala. In conformitate cu clauza 18, din Actul Aditional nr.10 la Contractul de Concesiune, aprobat prin HCGMB 245/2013, *„Partile convin ca atat Concesionarul cat si Autoritatea de Reglementare Tehnica sa aiba la dispozitie perioade identice, de cate 20 de zile, pentru realizarea rapoartelor si concluziilor solicitate, astfel:* ***18.1**. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.2 Evaluarea Initiala a Conformitatii, „Concesionarul va prezenta Autoritatii de Reglementare Tehnica un „Raport Initial de Conformitate" cu cel putin 30 de zile inainte de Termenul Limita de Conformitate sau de Data Anterioara de Conformitate, adica in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare initiala."* ***18.2**. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.3 Evaluarea Continuarii Conformitatii, „La sfarsitul fiecarei perioade de evaluare, Concesionarul va prezenta un „Raport de Continuare a Conformitatii" Autoritatii de Reglementare Tehnica, in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare, iar Autoritatea de Reglementare Tehnica va stabili conformitatea sau ne-conformitatea in termen de 20 de zile de la prezentarea raportului."*
Masurare	**Concesionarul** inregistreaza si intocmeste rapoarte cu inregistrari ale numarului de bransamente contorizate si necontorizate.
Monitorizare	**Concesionarul** tine evidenta tuturor bransamentelor intr-o baza de date, in care se regasesc informatii despre client, locatia bransamentului, seria contorului si alte informatii care fac posibila identificarea situatiei reale. De asemenea concesionarul realizeaza si un tabel rezumativ prin care evidentiaza valorile totale raportate. **Autoritatea de Reglementare Tehnica** verifica inregistrarile din bazele de date ale tuturor categoriilor de clienti, precum si informatiile suplimentare necesare evaluarii NS C1. De asemenea pentru o evaluare obiectiva se verifica si baza de date

	cu facturile emise.
Excluderi Admisibile	Contractul de Concesiune nu prevede nici un fel de incident sau eveniment care ar putea fi incadrat drept Excludere Admisibila.
Nivel Standard Obiectiv (NSO)	**99 %** din totalul bransamentelor trebuie sa fie contorizate, valoare ce trebuie atinsa de Concesionar la sfarsitul fiecarei perioade de Evaluare.

(b) Modificari ale prevederilor initiale ale Contractului de Concesiune

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

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

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

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

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

II. MONITORIZAREA SI EVALUAREA NIVELULUI DE SERVICIU C1

(1) Nivel Standard de Baza:

Nivel Standard de Baza (NSB) respins	Prin **Decizia nr. 33/28.11.2002,** Consiliul Executiv al ARBAC a respins valoarea propusa de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru Standardul de Baza **(89,10%)**, motivul fiind necomunicarea de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., in termenul stabilit de Contractul de Concesiune, a informatiilor relevante pentru evaluarea Standardului de Baza.
Nivel Standard de Baza (NSB) aprobat	**86,76% -** aprobat prin Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 12/29.05.2003

(2) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu C1 (2003 – 2017)

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 S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. (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)
2004	**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 al 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 S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. de 99,75%, fiind sub prevederea contractuala de 99%. La evaluarea conformitatii au fost considerate neconforme bransamentele necontorizate ale clientilor ce alimenteaza blocurile de locuinte independente din zona „retelelor telescopice" si a „contoarelor comune")
2006	**HCGMB nr. 69/2006** a aprobat strategia Primariei Municipiului Bucuresti de punere in conformitate cu Buna Practica Industriala si cu prevederile legislatiei specifice a retelelor de alimentare cu apa in avalul a 126 de statii de hidrofor (Retele telescopice) HCGMB nr. 69/2006 prevede la art.7 faptul ca *„Pana la finalizarea lucrarilor de punere in conformitate, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. nu va putea fi penalizata pentru neindeplinirea Nivelelor de Servicii C1, A5, A7, A8 pentru neconformitati in legatura cu Retelele Telescopice acestea fiind considerate Excluderi Admise".*
2006	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 30/26.10.2006** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C1 – clienti contorizati ca procentaj din total. Avand in vedere EA stabilite de art.7 din HCGMB nr.69/2006, procentul de conformitate a NS C1 evaluat de ARBAC este de **99,20** %
2007	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 27/26.10.2007** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C1 – clienti contorizati ca procentaj din total. Avand in vedere EA stabilite de art.7 din HCGMB nr.69/2006, procentul de conformitate a Nivelului de Serviciu C1 – clienti contorizati ca procentaj din total evaluat de ARBAC este de **99,44 %**
2008	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 22 / 23.10.2008** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C1 – clienti contorizati ca procentaj din total. Avand in vedere EA stabilite de art. 7 din HCGMB nr. 69/2006, procentul de conformitate a Nivelului de Serviciu C1 – clienti contorizati ca procentaj din total evaluat de ARBAC este de **99,47 %**
2009	**HCGMB nr. 55/2009** a aprobat masurile de punere in conformitate cu prevederile legislatiei serviciului de alimentare cu apa si de canalizare a bransamentelor care alimenteaza mai multi utilizatori, realizate inainte de data incheierii Contractului de Concesiune cu privire la furnizarea de servicii de alimentare cu apa si canalizare pentru Municipiul Bucuresti. Articolul 5 al Hotararii prevede ca *„pana la finalizarea lucrarilor de punere in conformitate a bransamentelor comune echipate cu contoare comune, vor fi considerate „Excluderi Admise", neconformitati in legatura cu retelele telescopice si bransamente comune."*
2009	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 14 / 23.10.2009** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C1 – clienti contorizati ca procentaj din total. Avand in vedere EA stabilite de art. 7 din HCGMB nr. 69/2006 si art. 5 din HCGMB nr. 55 / 2009, procentul de conformitate a Nivelului de Serviciu C1 – clienti contorizati ca procentaj din total evaluat de ARBAC este de **99,99 %**
2009	**HCGMB nr. 358 / 3.11.2009** a aprobat Actul Aditional nr. 6 la Contractul de Concesiune. Actul Aditional nr. 6 a fost semnat de Partile Contractului de Concesiune la data de 14.12.2009. Conform Cap. V „Modificarea Partii a III a „Nivelele Serviciilor" a Caietului de Sarcini al Concesiunii, art. 3 *„denumirea Nivelului de Serviciu „Clienti contorizati ca procentaj din total" se inlocuieste cu „bransamente contorizate ca procentaj din bransamente individuale sau comune mai multor Clienti, existente la Data Licitatiei*"
2010	**Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 21 / 26.10.2010** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C1 – Bransamente contorizate ca procentaj din bransamente individuale sau comune mai multor clienti, existente la Data Licitatiei Avand in vedere EA stabilite de art. 7 din HCGMB nr.69/2006 si art. 5 din HCGMB nr.55/2009, procentul de conformitate a Nivelului de Serviciu C1 – Bransamente contorizate ca procentaj din bransamente individuale sau comune mai multor clienti, existente la Data Licitatiei evaluat de AMRSP este de **99,98 %**
2011	**Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 23 / 26.10.2011** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C1 – Bransamente contorizate ca procentaj din bransamente individuale sau comune mai multor clienti, existente la Data Licitatiei Avand in vedere art. 5 din HCGMB nr.55/2009, procentul de conformitate a Nivelului de Serviciu C1 – Bransamente contorizate ca procentaj din bransamente individuale sau comune mai multor clienti, existente la Data Licitatiei, evaluat de AMRSP este de **99,99 %**
2012	**Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 30 / 26.10.2012** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C1 – Bransamente contorizate ca procentaj din bransamente individuale sau comune mai multor clienti, existente la Data Licitatiei Avand in vedere art. 5 din HCGMB nr.55/2009, procentul de conformitate a Nivelului de Serviciu C1 – Bransamente contorizate ca procentaj din bransamente individuale sau comune mai multor clienti, existente la Data Licitatiei, evaluat de AMRSP este de **99,99 %**
2013	**Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 31 / 25.10.2013** privind aprobarea Scrisorii de Certificare

	a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C1 – Bransamente contorizate ca procentaj din bransamente individuale sau comune mai multor clienti, existente la Data Licitatiei Avand in vedere art. 5 din HCGMB nr.55/2009, procentul de conformitate a Nivelului de Serviciu C1 – Bransamente contorizate ca procentaj din bransamente individuale sau comune mai multor clienti, existente la Data Licitatiei, evaluat de AMRSP este de **99,99 %**
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)
2017	**Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 43 / 02.11.2017** 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 (31.05.2017 - 31.05.2018)

Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu C1 in perioada **31.05.2017 - 31.05.2018** 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.17230654/16.10.2017) pentru perioada **28.09.2016 ÷ 27.09.2017**.*
- *verificarea si evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul raportului anual (nr. 17148551/26.06.2017) pentru perioada **01.01.2016 ÷ 31.12.2016.***

De asemenea monitorizarea si evaluarea au urmarit:

- *respectarea prevederilor Contractului de Concesiune, a legislatiei de referinta a Concesiunii, precum si ale HCGMB nr. 69/2006 si HCGMB nr. 55/2009;*
- *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 28.09.2016 ÷ 27.09.2017

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.17230654/16.10.2017) sunt urmatoarele:

Numarul total de bransamente	**132501**
Numarul de bransamente contorizate	**127658**
numarul de bransamente propuse ca Excluderi Admisibile de tipul EA1 (bransamente inchise)	**4814**
numarul de bransamente propuse ca Excluderi Admisibile de tipul EA4.2 (bransamente comune)	**24**

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 evidentiat separat bransamentele care deservesc mai multi utilizatori si anume pentru cei din aria „contoarelor comune". (Aceste bransamente au fost incadrate in categoria Excluderi Admisibile, deoarece s-a tinut seama de prevederile art.2.(b) si art.5 din HCGMB nr. 55/2009);*
- *informatiile prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pe suport informatic au fost structurate pe categorii de utilizatori (casnici, asociatii locatari, agenti economici) contorizati si necontorizati, existand pentru fiecare bransament informatii referitoare la adresa, client si serie de contor;*
- *nu s-au mai identificat „bransamente comune", specificate in anexa la HCGMB nr. 55/2009, intrucat au fost solutionate in totalitate pana in luna februarie 2011 (conform prevederilor HCGMB nr. 55/2009 termenul de finalizare a fost de 2 ani de la adoptarea hotararii) fiind astfel puse in conformitate;*
- *celelalte 24 „bransamente comune" mai multor utilizatori, identificate in baza de date, (care au fost propuse de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. ca Excluderi Admisibile), se refera la bransamentele care nu au fost mentionate in anexa la HCGMB nr.55/2009 dar care se incadreaza in prevederile art.2.(b) si art.5 al HCGMB nr.55/2009. Acestea vor putea fi puse in conformitate numai dupa adoptarea de catre CGMB a unei Hotarari similare cu Hotararea nr.55/2009*

Excluderi Admisibile

Pentru Nivelul de Serviciu C1, Contractul de Concesiune nu prevede Excluderi Admisibile. Totusi, in baza prevederilor art.5 al HCGMB nr.55/2009, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a propus un numar de **24** 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 **4814** de tipul EA1 – „*bransamente inchise*".

Dupa verificare, cele **24** 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 **4814** 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, trebuie 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	**132501**
Numarul de bransamente contorizateale	**127658**
Numarul de bransamente aprobate ca Excluderi Admisibile de tipul EA1 (bransamente inchise)	**4814**
Numarul de bransamente aprobate ca Excluderi Admisibile de tipul EA4.2 (bransamente comune)	**24**
Numar total solicitari de EA	**4838**
Conformitate (conform Contractului de Concesiune)	**99%**

Respectand metodologia de calcul, utilizata si la adoptarea Deciziei Consiliului Executiv AMRSP nr.45/2016, rezultatul evaluarii Nivelului de Serviciu C1 este urmatorul:

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

$$NSC1 = \frac{127658}{132501-(24+4814)} x100 = 99{,}99\%$$

Valoarea rezultata este peste valoarea Standardului Obiectiv stabilita prin Contractul de Concesiune, si anume 99%.

Continuarea Conformitatii Nivelului de Serviciu C1 a fost certificata de AMRSP prin **Decizia Consiliului Executiv nr. 43/02.11.2017**.

B. Evaluarea informatiilor aferente Nivelului de Serviciu C1 - continute in Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pe anul 2016

Avand in vedere prevederile Clauzei 16.3 din Actul Aditional nr. 10 la Contractul de Concesiune (aprobat prin HCGMB nr. 245/26.09.2013):"*incepand cu anul 2013, perioada avuta in vedere pentru raportare va fi anul calendaristic, care va inlocui Anul Contractual. Astfel, Concesionarul va depune rapoarte scrise catre Autoritatea de Reglementare Tehnica si Concedent, in maximum 30 de zile dupa aprobarea de catre adunarea generala a actionarilor Concesionarului a situatiilor financiare anuale aferente exercitiului incheiat si a planului de afaceri si a bugetului de venituri si cheltuieli pentru exercitiul financiar in curs*", AMRSP a analizat, verificat si evaluat informatiile aferente Nivelului de Serviciu C1 (*baza de date si tabelul rezumativ*), continute in **Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pe anul 2016** (*nr.17148551/26.06.2017).*

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 2016 pentru Nivelului de Serviciu C1 sunt urmatoarele:

Numarul total de bransamente	**131908**
Numarul de bransamente contorizate	**127381**
numarul de bransamente propuse ca Excluderi Admisibile de tipul EA1 (bransamente inchise)	**4509**
Nivel de Serviciu realizat	**99,99%**
Conformitate (conform Contractului de Concesiune)	**99%**

Verificari AMRSP

In urma verificarilor s-a constatat ca:

- *S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a evidentiat separat bransamentele care deservesc mai multi utilizatori si anume pentru cei din aria „contoarelor comune". (Aceste bransamente au fost incadrate in categoria Excluderi Admisibile, deoarece s-a tinut seama de prevederile HCGMB nr. 55/2009)*
- *informatiile prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pe suport informatic au fost structurate pe categorii de utilizatori (casnici, asociatii locatari, agenti economici) contorizati si necontorizati, existand pentru fiecare bransament informatii referitoare la adresa, client si serie de contor*
- *nu s-au mai identificat „bransamente comune" care sunt specificate in anexa la HCGMB nr. 55/2009. Brasamentele comune au fost solutionate in totalitate pana in luna februarie 2011 (conform prevederilor HCGMB nr.55/2009 in care se specifica ca termenul de finalizare a fost de 2 ani de la adoptarea hotararii) fiind astfel puse in conformitate*
- *celelalte „bransamente comune" mai multor utilizatori care s-au identificat in baza de date, si care au fost propuse de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. ca Excluderi Admisibile, se refera la bransamentele care nu au fost mentionate in anexa la HCGMB nr.55/2009 dar care se incadreaza in prevederile art.5 al acesteia. Acestea vor putea fi puse in conformitate numai dupa adoptarea de catre CGMB a unei Hotarari similare cu Hotararea nr.55/2009*

Excluderi Admisibile

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

EA4.2 – *„bransamente comune"*.	**28**
EA1 – bransamente inchise	**4481**

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 **28** 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 **4481** 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, trebuie 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	**131908**
Numarul de bransamente contorizate	**127381**
Numarul de bransamente aprobate ca Excluderi Admisibile de tipul EA1 (bransamente inchise)	**4481**
Numarul de bransamente aprobate ca Excluderi Admisibile de tipul EA4.2 (bransamente comune)	**28**
Numar total solicitari de EA	**4509**

Respectand metodologia de calcul utilizata si la adoptarea Deciziei Consiliului Executiv AMRSP nr.43/2017, rezultatul evaluarii Nivelului de Serviciu C1 este urmatorul:

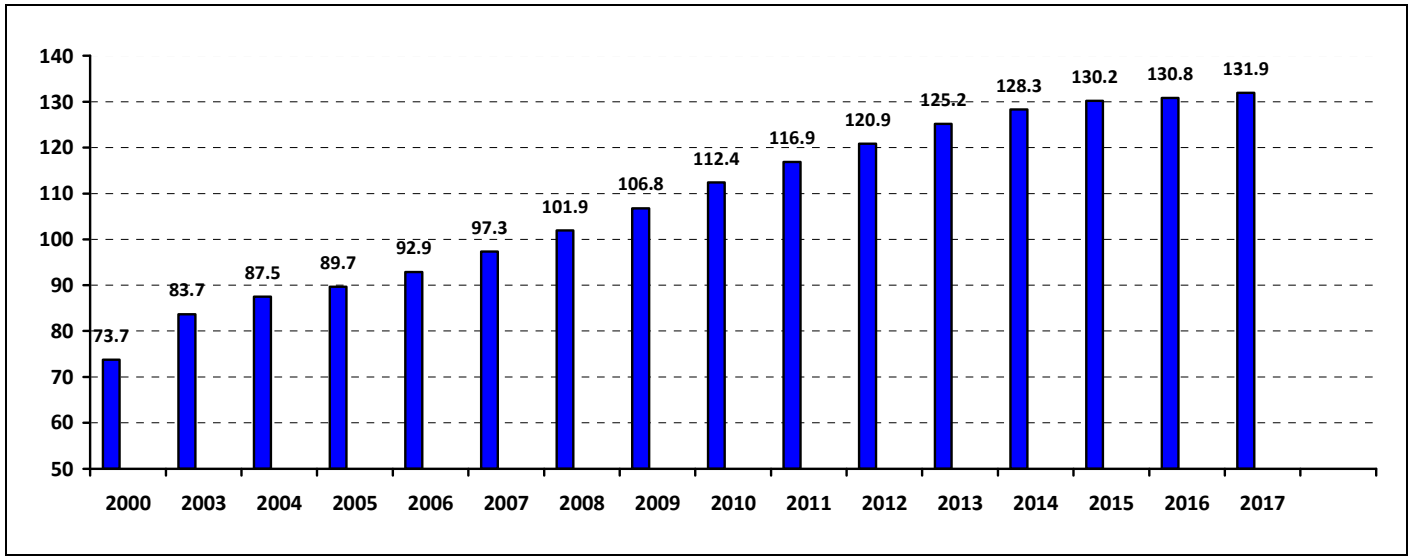
$$NSC1 = \frac{\text{numarul de bransamente contorizate}}{\text{numarul total de bransamente - EA}} x100$$

$$NSC1 = \frac{127381}{131908 - (28 + 4481)} x100 = 99{,}99\%$$

si arata faptul ca si pentru alta perioada de 12 luni respectiv **01.01.2016 – 31.12.2016**, 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	2017
Nr. total bransamente	73733	83680	87520	89673	92901	97314	101933	106776	112391	116884	120863	125163	128349	130187	130807	131908
Nr. bransamente contorizate	66443	82450	86676	89230	92325	95078	100111	105067	110435	114193	117931	121696	124167	125841	126334	127381



NIVELUL DE SERVICIU C2 - Timpul de realizare de noi bransamente la reteaua 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* $$NS\,C2 = \frac{\text{Nr. proiecte realizate in maxim 3 sapt}}{\text{Nr. total de solicitari de proiecte}} x100$$ **-** *pentru bransamente apa si/sau racorduri canal executate in varianta "integral Concesionar"* $$NS\,C2 = \frac{\text{Nr. lucrari executate in maxim 3 luni}}{\text{Nr. total de lucrari executate de ANB - EA}} x100$$ **-** *pentru bransamente de apa si/sau racorduri canal pentru care s-a solicitat receptionarea lucrarilor de catre ANB in cel mult 7 zile de la solicitare* $$NS\,C2 = \frac{\text{Nr. receptii efectuate in maxim 1 sapt}}{\text{Nr. total de solicitari de receptii}} x100$$ Valoarea rezultata se compara cu Standardul Obiectiv. Daca este mai mare sau egala, se acorda conformitatea, daca este mai mica se respinge iar procedura se repeta dupa o perioada de 3 luni de remediere.
Termen limita de conformitate	sfarsitul anului 3 de concesiune - 16.11.2003, conform Contractului de Concesiune, partea a III-a Nivelele Serviciilor. Dupa aceasta data, pe toata durata concesiunii, daca este realizata sau nu conformitatea TLC se stabileste la 20 de zile numai dupa emiterea scrisorii de certificare. Termenul Limita de Conformitate la care s-a realizat conformitatea initiala a fost 17.08.2004, intrucat au existat mai multe respingeri ale Autoritatii de Reglementare Tehnica. Perioadele de evaluare a continuarii conformitatii fiind intre 28 iunie anul anterior si 27 iunie anul de raportare al fiecarui an.
Perioada de Evaluare	- <u>Evaluarea Initiala</u> trebuia efectuata pe o perioada de 3 luni incepand cu 27.06.2003 si pana la data de 26.09.2003. Conform Contractului de Concesiune (art.1.2 Anexa III – Caietul de Sarcini), pentru solicitari de realizare a bransamentelor si/sau racordurilor inregistrate cu 3 luni inainte de perioada de solutionare, adica 27.03.2003 – 26.06.2003. Pe baza datelor inregistrate, Concesionarul trebuia sa prezinte Autoritatii de Reglementare Tehnica cu cel putin 40 de zile inainte de TLC raportul de Evaluare Initiala. Autoritatea are la dispozitie 20 de zile pentru a emite o scrisoare de Certificare a Conformitatii sau de respingere a acesteia. Datorita faptului ca nu s-a realizat conformitatea initiala decat dupa mai multe evaluari, pentru Evaluarea Continuarii Conformitatii se iau in calcul toate cererile potentialilor utilizatorilor privind timpul de realizare de noi bransamente de apa si/sau racorduri canalizare inregistrate in perioada 28.03 – 27.03 a anului de raportare si rezolvate in Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii 28.06 – 27.06 a anului de raportare. - <u>Continuarea Conformitatii</u> se face, pe toata durata concesiunii, la intervale de 12 luni numai daca s-a realizat conformitatea initiala. Datele folosite pentru evaluarea continuarii conformitatii vor fi cele obtinute in perioada de 12 luni ce incepe in ziua urmatoare a ultimei zile a perioadei de evaluare. Predarea raportului de catre Concesionar si emiterea scrisorii de catre Autoritate se fac respectand aceleasi termenele limita de la Evaluarea Initiala. In conformitate cu clauza 18, din Actul Aditional nr.10 la Contractul de Concesiune, aprobat prin HCGMB 245/2013, *„Partile convin ca atat Concesionarul cat si Autoritatea de Reglementare Tehnica sa aiba la dispozitie perioade identice, de cate 20 de zile, pentru realizarea rapoartelor si concluziilor solicitate, astfel:* ***18.1****. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.2 Evaluarea Initiala a Conformitatii, „Concesionarul va prezenta Autoritatii de Reglementare Tehnica un „Raport Initial de Conformitate" cu cel putin 30 de zile inainte de Termenul Limita de Conformitate sau de Data Anterioara de Conformitate, adica in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare initiala."*

	***18.2**. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.3 Evaluarea Continuarii Conformitatii, „La sfarsitul fiecarei perioade de evaluare, Concesionarul va prezenta un „Raport de Continuare a Conformitatii" Autoritatii de Reglementare Tehnica, in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare, iar Autoritatea de Reglementare Tehnica va stabili conformitatea sau ne-conformitatea in termen de 20 de zile de la prezentarea raportului."*
Masurare	Informatiile referitoare la solicitarile de bransamente si racoduri. Se inspecteaza registrele Concesionarului.
Monitorizare	**Concesionarul** inregistreaza solicitarile de realizare de noi bransamente si/sau racorduri creand astfel o baza de date. Informatiile stocate se refera la data solicitarii, natura solicitarii, data predarii proiectului, optiunea potentialului client privind realizarea solicitarii, data solicitarii receptiei, data receptiei. Inregistrarile din baza de date se tin de Concesionar in conformitate cu formatul aprobat de ARBAC prin Decizia nr.23/2003 modificat prin Decizia 41/2003. Rapoartele Concesionarului, pe baza carora se face evaluarea, contin si tabele rezumative a caror structura a fost aprobate prin Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr.23/2004. **Autoritatea de Reglementare Tehnica** analizeaza rapoartele S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. si verifica inregistrarile din baza de date. Verificarile urmaresc identificarea datei de inregistrare a solicitarii potentialului client, durata de realizare a proiectului de catre Concesionar, durata de realizare efectiva a lucrarii, datele receptiei. Verifica de asemenea informatiile din tabelele rezumative, efectuand apoi evaluarea Nivelului de Serviciu C2.
Excluderi Admisibile	Contractul de Concesiune prevede o serie de Excluderi Admisibile: *„O cerere pentru bransament/racord nu va fi luata in consideratie pentru acest Nivel de Serviciu decat:* *In cazul bransamentelor de apa potabila:* *- exista o conducta de apa pana la 50 m de limita gospodariei;* *- sistemul de apa potabila are capacitate disponibila; sau in cazul racordurilor de canalizare:* *- exista un colector de canalizare pana la 50 m de limita gospodariei;* *- sistemul de canalizare are capacitate disponibila;* *In plus, pentru bransamentele de apa potabila cat si pentru racordurile de canalizare, o cerere de conectare nu va fi luata in seama in baza acestui Nivel de Serviciu daca conexiunea ar necesita una din urmatoarele:* *- ar trebui sa treaca pe un teren apartinand unei terte parti si permisiunea nu este obtinuta;* *- ar trebui sa treaca printr-un drum foarte aglomerat si nu se poate realiza inchiderea drumului in cadrul de timp solicitat;* *- ar trebui sa treaca pe sub o linie de tramvai;* *- ar trebui sa treaca pe sub alte retele importante de serviciu si devierea acestora ar fi necesara;* *- ar fi prea jos pentru a se putea conecta gravitational la sistemul existent (caz aplicabil doar pentru racordurile de canalizare)*".
Nivel Standard Obiectiv (NSO)	este stabilit de prevederile Contractului de Concesiune in functie de cele doua variante de executie a lucrarilor prevazute in CC pentru care poate opta clientul si are urmatoarele valori: - **99 %** din cazuri de executie a bransamentului rezolvate in maxim 3 luni de la cerere, intreaga activitate fiind desfasurata de catre Concesionar; - **99 %** din cazuri de executie a proiectului in maxim 3 saptamani de la primirea cererii si inspectarea lucrarilor executate de antreprenorul clientului la 1 saptamana de la primirea solicitarii, in cazul in care parti ale activitatii vor fi executate de terti. Aceste valori trebuie indeplinite de Concesionar la sfarsitul fiecarei perioade de Evaluare.

II. MONITORIZAREA SI EVALUAREA NIVELULUI DE SERVICIU C2

(1) Nivel Standard de Baza:

Nivel Standard de Baza (NSB) aprobat	Aprobat prin **Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 18/20.11.2002**, la urmatoarele valori: - **20 %,** pentru furnizarea de servicii de proiectare in 3 saptamani de la primirea

	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 - 2017)

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 S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a fost eronat (cazurile de EA invocate nu se justifica in totalitate, o parte fiind considerate in mod eronat excluderi totale, fiind in fapt excluderi partiale, iar Excluderile Admisibile invocate nu s-au prezentat detaliat, la solicitarea ARBAC si nu au fost propuse anterior perioadei de EIC spre a fi analizate si aprobate de ARBAC)
2004	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 34 / 21.07.2004 -** privind propunerea de penalizare a S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru nerespectarea, in mod semnificativ, a prevederilor clauzei 28.9.2 din Contractul de Concesiune dintre Municipiul Bucuresti si S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., cu privire la informarea Agentiei de Reglementare a nivelelor de servicii Apa-Canal a municipiului Bucuresti, ARBAC, in legatura cu realizarea Nivelului de Serviciu C2 - Timpul de realizare de noi bransamente apa si/sau racorduri canalizare
2004	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 35 / 21.07.2004 -** privind aprobarea Scrisorii de Respingere a Conformitatii Nivelului de Serviciu C2 – Timpul de realizare de noi bransamente si/sau racorduri Prin Decizia nr. 35 / 21.07.2004, Consiliul Executiv al ARBAC a respins conformitatea Nivelului de Serviciu – Timpul de realizare de noi bransamente si/sau racorduri, avand in vedere lipsa de informatie relevanta cu privire la evaluarea Conformitatii NS C2 in cea de a doua perioada de Evaluare Initiala a Conformitatii, datorata refuzului S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. 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%**
2017	**Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 25/ 28.07.2017 -** 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 (31.05.2017 - 31.05.2018)

Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu C2 in perioada **31.05.2017 - 31.05.2018** 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.17165432/17.07.2017) pentru perioada **28.06.2016 ÷ 27.06.2017***
- *verificarea si evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul raportului anual (nr. 17148551/26.06.2017) pentru perioada **01.01.2016 ÷ 31.12.2016***

Pentru cele doua perioade (28.06.2016 ÷ 27.06.2017 si 01.01.2016 - 31.12.2016), 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. 41/19.11.2003 – privind aprobarea formatului inregistrarilor bazei de date pentru indicatorul C2 - Timpul de realizare de noi bransamente la conducte de apa potabila sau racorduri la canalizare*
- *Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 23/ 25.03.2003 - 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 28.06.2016÷ 27.06.2017

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.17165432/17.07.2017*) sunt urmatoarele:

Tipul solicitarii		Nr. total solicitari	Excluderi Admisibile	Interval de timp	NS realizat [%]		NSO [%]
					numeric	%	
Executie bransament si/sau racord cu ANB		**155**	**77**	**≤ 3 luni**	**78**	**100**	**99**
				>3 luni	**0**	**-**	**1**
Executie bransament si/sau racord cu terti	**Proiectare bransament si/sau racord de catre ANB**	**249**	**0**	**≤ 3 saptamani**	**249**	**100**	**99**
				> 3 saptamani	**0**	**-**	**1**
	Receptie bransament si/sau racord de catre ANB	**46**	**0**	**≤ 1 saptamana**	**46**	**100**	**99**
				>1 saptamana	**0**	**-**	**1**

Raportul S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru perioada de evaluare **28.06.2016 ÷ 27.06.2017**, 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 **404** solicitari de realizare de proiecte pentru bransamente si/sau racorduri:

- *pentru **155** s-a solicitat executie cu SC Apa Nova Bucuresti SA;*
- *pentru **56** s-a solicitat executie cu terti;*
- *pentru **193** 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. 17165432/17.07.2017, 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 **404** inregistrari, responsabilul cu monitorizarea NS C2 din cadrul AMRSP, a selectat spre verificare un numar de **39** de dosare naveta, solicitand Concesionarului copii ale documentelor reprezentative pentru **39** 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 Serviciul Gestiunea Contractului de Concesiune cat si la sediul AMRSP, constatandu-se urmatoarele:

- *Au fost realizate **404** proiecte de bransamente si/sau racorduri, in maxim 21 zile de la solicitare, pentru toate cele **404** de solicitari*
- ***155** de potentiali clienti au optat pentru realizarea efectiva a lucrarilor cu S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. Dintre cele 155 de solicitari s-au realizat efectiv un numar de **78** lucrari (din care **22** executie bransament, **9** executie racord, **47** executie bransament+racord).*
  *Pentru restul de **77** solicitari, lucrarile nu s-au putut finaliza de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., intrucat:*
  *- pentru **20** de solicitari nu s-au obtinut avize de la autoritati sau furnizori utilitati (printre care: 5 culte, 4 amplasament, 3 PMB-mediu, 2 RADET-Enel- Telekom);*
  *- pentru **56** nu s-au obtinut Autorizatii de Construire in termenul de incadrare in perioada de evaluare*
  *- pentru **1** solicitare clientul a solicitat amanarea executiei.*
- ***56** potentiali clienti au optat pentru executia lucrarilor cu Terti (persoane juridice abilitate pentru acest gen de lucrari), iar pentru **46** lucrari s-a solicitat si realizat receptia finala in maxim 7 zile de la solicitare, in celelalte **10** cazuri nu s-au solicitat receptii*
- ***193** potentiali clienti nu au mai solicitat executia lucrarilor nici cu ANB nici cu terti*

Din cele **39** de dosare naveta verificate s-au solicitat si obtinut copii dupa urmatoarele:

- ***14** dosare naveta din categoria executie bransament si/sau racord cu ANB*
- ***5** dosare naveta din categoria executie bransament si/sau racord cu Terti*
- ***7** dosare naveta pentru executie nesolicitata*
- ***13** dosare naveta pentru propunerile de Excluderi Admisibile (12 pentru „Autorizatie de Construire" sau*

avize neeliberate, 1 pentru solicitatea de amanarea catre client a executiei

Nu s-au constatat neconformitati intre timpii raportati si informatiile existente in documentele obtinute de la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., rezultand urmatoarele:

Realizarea de proiecte de bransamente si/sau racorduri

Pentru aceasta categorie se monitorizeaza durata de la primirea solicitarii de realizare a proiectului pana la primirea efectiva a acestuia de catre potentialul client, care trebuie sa nu depaseasca 15 zile.

S-au realizat **404 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.

S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a realizat efectiv **78 lucrari** de bransamente si/sau racorduri de canalizare in maxim 90 de zile, dintr-un total de **155** solicitari. Pentru restul de **77** solicitari nu s-au obtinut in timp avize, acorduri sau autorizatie de construire, nefiind culpa S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., astfel ca executia nu s-a putut realiza.

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 **46 receptii** ale lucrarilor de bransamente si/sau racorduri realizate cu Terti, din cele **56** lucrari realizate de terti, in maxim 5 zile lucratoare. Pentru celelalte 10 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. 41/2003 si ale Deciziei Consiliului Executiv ARBAC nr.23/2004.

Analiza Excluderilor Admisibile

Din totalul de **404 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 **77** cazuri de Excluderi Admisibile.

Cele **77** de propuneri de Excluderi Admisibile au fost incadrate astfel:

- ***76*** *cazuri cod C2-EA1 – Autorizatii de Construire/avize solicitate si neeliberate sau avize nefavorabile;*
- ***1*** *cazuri cod C2-EA14 – din care renuntare la executarea lucrarii.*

Din analiza celor **76** cazuri propuse de Excludere Admisibila de tipul EA1, a rezultat ca pentru toate toate acestea au fost solicitate datorita neobtinerii Autorizatiei de Construire sau a avizelor. Neobtinerea „permiselor" de executie a lucrarilor nu s-a datorat vreunei deficiente a S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. intrucat documentatia a fost depusa la timp, ci a intarzierilor raspunsurilor din partea Administratiei Locale sau a furnizorilor de utilitati.

Tinand seama ca pentru cele **76** de cazuri de tipul EA1, nu a fost culpa din partea Concesionarului, AMRSP a considerat ca aceste cazuri constituie evenimente independente de vointa S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., propunandu-se astfel aprobarea excluderii perioadei pana la implinirea celor 3 luni care ar fi dovedit finalizarea lucrarii. Finalizarea lucrarilor va fi verificata insa o data cu informatiile primite pentru raportul anual (asa cum s-a facut si pentru solicitarile asemenatoare din perioada anterioara).

Pentru cazul cod EA14 s-au verificat documentele care atesta renuntarea potentialului client la executia lucrarilor, propundu-se aprobarea acestuia intrucat nu exista culpa din cauza S.C. Apa Nova Bucuresti S.A.

Evaluare AMRSP

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

- **pentru bransamente apa si/sau racorduri canal la care s-a solicitat proiectarea** in maxim 3 saptamani de la cerere s-au realizat **404** proiecte din totalul de **404**, conformitatea fiind astfel de **100%**, fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de 99%;

$$\text{Conformitate NS C2} = \frac{\text{Nr. proiecte realizate in maxim 3 sapt}}{\text{Nr. total de solicitari de proiecte}} x100 = \frac{404}{404} x100 = 100\%$$

- pentru bransamente apa si/sau racorduri canal executate in varianta "integral ANB", in mai putin de 3 luni de la solicitare s-au realizat efectiv **78** de cazuri din totalul celor **155** de solicitari de executie cu SC Apa Nova Bucuresti SA, iar cele **77** care au ramas au fost aprobate ca Excluderi Admisibile, conformitatea fiind de **100%**, fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de 99%;

$$\text{Conformitate NS C2} = \frac{\text{Nr. lucrari realizate in maxim 3 luni}}{\text{Nr. total de lucrari executate de ANB - EA}} x100 = \frac{78}{155 - 77} x100 = 100\%$$

- pentru bransamente de apa si/sau racorduri canal pentru care s-a solicitat receptionarea lucrarilor de catre ANB in cel mult 7 zile de la solicitare, s-au realizat **46** receptii la termen din totalul de **56** 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 receptiein perioada de evaluare), conformitatea fiind de **100%**, fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de 99%.

$$\text{Conformitate NS C2} = \frac{\text{Nr. receptii efectuate in maxim 1 sapt}}{\text{Nr. total de solicitari de receptii}} x100 = \frac{46}{46} x100 = 100\%$$

Rezultatul arata ca S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. si-a respectat obligatiile contractuale in ceea ce priveste indeplinirea conformitatii, fapt ce a fost certificat de Consiliul Executiv al AMRSP prin **Decizia nr. 25/28.07.2017**.

B. Evaluarea informatiilor aferente Nivelului de Serviciu C2 - continute in Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pe anul 2016

Avand in vedere prevederile Clauzei 16.3 din Actul Aditional nr. 10 la Contractul de Concesiune (aprobat prin HCGMB nr. 245/26.09.2013):"*incepand cu anul 2013, perioada avuta in vedere pentru raportare va fi anul calendaristic, care va inlocui Anul Contractual. Astfel, Concesionarul va depune rapoarte scrise catre Autoritatea de Reglementare Tehnica si Concedent, in maximum 30 de zile dupa aprobarea de catre adunarea generala a actionarilor Concesionarului a situatiilor financiare anuale aferente exercitiului incheiat si a planului de afaceri si a bugetului de venituri si cheltuieli pentru exercitiul financiar in curs*", AMRSP a analizat, verificat si evaluat informatiile aferente Nivelului de Serviciu C2 (*baza de date si tabelul rezumativ*), continute in **Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pe anul 2016** (*nr.17148551/26.06.2017).*

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		**134**	**83**	**< 3 luni**	**100**	**99**
Executie bransament si/sau racord cu terti	Proiectare bransament si/sau racord de catre ANB	**197**	**0**	**≤ 3 saptamani**	**100**	**99**
	Receptie bransament si/sau racord de catre ANB	**38**	**0**	**≤ 1 saptamana**	**100**	**99**

Raportul anual S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru perioada **01.01.2016 ÷ 31.12.2016**, contine informatii sub forma unui tabel rezumativ, precum si o baza de date in format electronic.

In perioada **01.01.2016 - 31.12.2016** au fost inregistrate un numar total de **331** solicitari de realizare bransamente si racorduri. Din totalul de **331** se identifica urmatoarele:

- ***134*** *de cazuri in care potentialul client a optat si pentru realizarea efectiva a lucrarilor de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A.;*
- ***45*** *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);*
- ***38*** *receptii realizate in maxim 7 zile pentru lucrarile executate de terti*
- ***152*** *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 **331** proiecte, toate incadrandu-se in durata stabilita de maxim 15 zile neconstatandu-se neconformitati.

(ii) executia lucrarii cu S.C. Apa Nova Bucuresti S.A.:

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

S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a realizat efectiv **51** proiecte de bransamente si/sau racorduri de canalizare in maxim 90 de zile, neconstatandu-se neconformitati.

(iii) solicitari de receptie pentru lucrari executate cu Terti:

Pentru aceasta categorie se monitorizeaza perioada dintre solicitarea receptiei si receptia efectuata, care nu trebuie sa depaseasca 1 saptamana (5 zile lucratoare).

Au fost realizate **38** receptii ale lucrarilor de bransamente si/sau racorduri realizate cu Terti, in maxim 5 zile lucratoare, neconstatandu-se neconformitati.

Excluderi Admisibile

Din cele **331 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 **83** cazuri, astfel:

- ***39*** *cazuri, cod C2-EA1 Autorizatia de Construire neeliberata*
- ***41*** *cazuri, cod C2 – EA1 Avize neeliberate (amplasament, furnizori utilitati...)*
- ***2*** *cazuri, tip C2- EA14 renuntari*
- ***1*** *caz, tip EA13 - nepermitere acces la bucla de masura*

Din analiza celor 80 cazuri de Excludere Admisibila de tipul EA1, a reiesit faptul ca neobtinerea autorizatiilor/avizelor nu s-a datorat vreunei deficiente a S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. intrucat documentatia a fost depusa la timp, fara insa sa se primeasca raspuns din partea Administratiei Locale in timpul util.

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 331 proiecte din totalul de 331 solicitari, conformitatea fiind astfel de **100%**, fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de 99%;

$$\text{Conformitate NS C2} = \frac{\text{Nr. proiecte realizate in maxim 3 sapt}}{\text{Nr. total de solicitari de proiecte}} x100 = \frac{331}{331} x100 = 100\%$$

- **pentru bransamente apa si/sau racorduri canal executate in varianta "integral ANB"**, in mai putin de 3 luni de la solicitare s-au realizat efectiv 51 de lucrari din cele 134 solicitari, diferenta de 83 fiind Excluderi Admisibile aprobate, conformitatea fiind de **100%**, fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de 99%;

$$\text{Conformitate NS C2} = \frac{\text{Nr. lucrari realizate in maxim 3 luni}}{\text{Nr. total de lucrari executate de ANB - EA}} x100 = \frac{51}{134 - 83} x100 = 100\%$$

- **pentru bransamente de apa si/sau racorduri canal pentru care s-a solicitat receptionarea lucrarilor de catre ANB** in cel mult 7 zile de la solicitare s-au realizat 38 receptii la termen din totalul de 45 de contracte de executie si de consultanta semnate de catre clientii care au optat pentru executia lucrilor cu terti, intrucat numai 38 au solicitat receptii in perioada de evaluare, conformitatea fiind de **100%**, fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de 99%.

$$\text{Conformitate NS C2} = \frac{\text{Nr. receptii efectuate in maxim 1 sapt}}{\text{Nr. total de solicitari de receptii}} x100 = \frac{38}{38} x100 = 100\%$$

si arata faptul ca si pentru alta perioada de 12 luni respectiv 01.01.2016 ÷ 31.12.2016 diferita de cea de la Evaluarea Continuarii Conformitatii, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A, asigura pentru **Nivelul de Serviciu C2 – Timpul de realizare de noi bransamente la reteaua de apa si racorduri la canalizare**, o calitate a serviciului peste Standardul Obiectiv (99%).

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

I. PREVEDERI CONTRACTUALE

Definitie	Timpul pentru analizarea si solutionarea solicitarilor de informatii privind facturarea.
Formula de calcul	Reprezinta raportul dintre numarul de intrebari tratate in maxim 5 zile si numarul total de solicitari privind facturarea inregistrate la Concesionar. $$NSC3 = \frac{\text{Numarul total de intrebari tratate } \leq 5 \text{ zile}}{\text{Numarul total de intrebari privind facturarea}} x100$$ Valoarea rezultata se compara cu Standardul Obiectiv. Daca este mai mare sau egala, se acorda conformitatea, daca este mai mica se respinge iar procedura se repeta dupa o perioada de 3 luni de remediere.
Termen limita de conformitate	Conform Contractului de Concesiune, partea a III-a Nivelele Serviciilor, primul Termen Limita de Conformitate este anul 3 de concesiune (16.11.2003). Dupa aceasta data, pe toata durata concesiunii, daca este realizata sau nu conformitatea, TLC se stabileste la 20 de zile numai dupa emiterea scrisorii de certificare
Perioada de Evaluare	- <u>Evaluarea Initiala</u> trebuie efectuata intr-o perioada de 2 luni incepand cu 28.07.2003 si pana la data de 27.09.2003. Conform Contractului de Concesiune (art.1.2 Anexa III – Caietul de Sarcini) datele pe baza carora se va face evaluarea conformitatii vor fi cele obtinute in timpul unei perioade de evaluare continue, avand durata de 2 luni (Perioada de Evaluare Initiala). O astfel de perioada se incheie cu 50 de zile inainte de Termenul Limita de Conformitate, sau de Data Anterioara de Conformitate. Pe baza datelor inregistrate, Concesionarul va trebui sa prezinte Autoritatii de Reglementare Tehnica cu cel putin 40 de zile inainte de TLC raportul de Evaluare Initiala. Autoritatea are la dispozitie 20 de zile pentru a emite o scrisoare de Certificare a Conformitatii sau de respingere a acesteia. - <u>Continuarea Conformitatii</u> se face, pe toata durata concesiunii, la intervale de 12 luni numai daca s-a realizat conformitatea initiala. Datele folosite pentru evaluarea continuarii conformitatii vor fi cele obtinute in perioada de 12 luni ce incepe in ziua urmatoare a ultimei zile a perioadei de evaluare. Predarea raportului de catre Concesionar si emiterea scrisorii de catre Autoritate se fac respectand aceleasi termenele limita de la Evaluarea Initiala. In conformitate cu clauza 18, din Actul Aditional nr.10 la Contractul de Concesiune, aprobat prin HCGMB 245/2013, *„Partile convin ca atat Concesionarul cat si Autoritatea de Reglementare Tehnica sa aiba la dispozitie perioade identice, de cate 20 de zile, pentru realizarea rapoartelor si concluziilor solicitate, astfel:* ***18.1**. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.2 Evaluarea Initiala a Conformitatii, „Concesionarul va prezenta Autoritatii de Reglementare Tehnica un „Raport Initial de Conformitate" cu cel putin 30 de zile inainte de Termenul Limita de Conformitate sau de Data Anterioara de Conformitate, adica in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare initiala."* ***18.2**. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.3 Evaluarea Continuarii Conformitatii, „La sfarsitul fiecarei perioade de evaluare, Concesionarul va prezenta un „Raport de Continuare a Conformitatii" Autoritatii de Reglementare Tehnica, in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare, iar Autoritatea de Reglementare Tehnica va stabili conformitatea sau ne-conformitatea in termen de 20 de zile de la prezentarea raportului."*
Masurare	**Concesionarul** inregistreaza solicitari de informatii privind facturarea intr-un registru ce cuprinde detalii asupra tuturor solicitarilor. De asemenea intocmeste rapoarte cu inregistrari ale numarului de solicitari de informatii privind facturarea.
Monitorizare	**- Concesionarul** inregistreaza solicitarile de informatii privind facturarea, creind astfel o baza de date din care se identifica printre altele: data reclamatiei, natura reclamatiei, data la care se trimite raspunsul precum si responsabilul care a intocmit raspunsul. Daca pentru de o serie de solicitari ale clientilor este posibil de a se acorda un raspuns imediat (cu durata de raspuns zero) acesta nu se mai inregistreaza in baza de date. Pentru un raspuns in mai mult de 20 de zile clientilor li se poate oferi rabat. Inregistrarile din baza de date se tin de Concesionar in conformitate cu formatul aprobat de Consiliul Executiv al ARBAC prin Decizia nr. 24/2003. Rapoartele Concesionarului, pe baza carora se face evaluarea, contin si tabele rezumative a carei

	structura a fost aprobata prin Decizia CE ARBAC nr. 24/2004. **- Autoritatea de Reglementare Tehnica** analizeaza registrul cu detalii asupra solicitarilor de informatii privind facturarea, ce cuprind si bazele de date, precum si rapoartele S.C. Apa Nova Bucuresti S.A.. Verificarile urmaresc identificarea datei de inregistrare a solicitarii, subiectul solicitarii precum si data care a fost inregistrata de Concesionar pentru expedierea raspunsului precum si detalii ale actiunilor intreprinse pentru solutionare. Verifica de asemenea informatiile din tabele rezumative, efecuand apoi evaluarea NS C3.
Excluderi Admisibile	Contractul de Concesiune nu prevede nici un fel de incident sau eveniment ce s-ar putea produce independent de vointa Concesionarului si care ar putea fi incadrat drept Excludere Admisibila.
Nivel Standard Obiectiv (NSO)	**minim 90 % din raspunsurile la intrebarile clientilor privind facturarea trebuie 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 – 2017)

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 %**
2017	**Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 44/02.11.2017** 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 (31.05.2017 - 31.05.2018)

Monitorizarea si Evaluarea informatiilor Nivelului de Serviciu C2 in perioada **31.05.2017 - 31.05.2018** 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.17230654/16.10.2017) pentru perioada **28.09.2016 ÷ 27.09.2017***
- *verificarea si evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul raportului anual (nr. 17148551/26.06.2017) pentru perioada **01.01.2016 ÷ 31.12.2016***

Pentru cele doua perioade (28.09.2016 ÷ 27.09.2017 si 01.01.2016 - 31.12.2016), a fost verificata corespondenta incadrarii informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in reglementarile emise de Autoritatea de Reglementare Tehnica a Concesiunii:

- *Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 24/4.08.2003 – privind aprobarea formatului inregistrarilor bazei de date pentru indicatorul C3 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea*
- *Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 24 / 25.03.2004 - Privind aprobarea formatului tabelului rezumativ pentru indicatorul C3 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea*

Informatiile continute in baza de date si in tabelul rezumativ, pentru perioada ECC au permis o evaluare obiectiva a NS C3.

A. Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C3 pentru perioada 28.09.2016 ÷ 27.09.2017

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.17230654/16.10.2017) sunt urmatoarele:

Numarul total de intrabari privind facturarea	**166**
Numarul total de intrebari tratate ≤ 3 zile	**146**
Numarul total de intrebari tratate intre 3 ÷ 5 zile	**20**
Numarul total de intrebari tratate ≤ 5 zile	**166**
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 S.C. Apa Nova Bucuresti S.A.- Directia Dispecerat si Monitorizare, AMRSP solicitand si obtinand copii ale documentelor justificative.

In urma verificarii s-a constatat existenta unui numar de **168** solicitari pentru informatii privind facturarea. Motivele sunt urmatoarele :

- *pentru **132** cazuri s-a solicitat "confirmarea soldului"*
- *pentru cate **1** caz s-a solicitat informatii privind "stabilirea consumului", "data emiterii facturii", "data scadenta a facturii"*
- *pentru **27** cazuri s-au solicitat informatii privind "valoarea factura, servicii, penalitati"*
- *pentru cate **3** cazuri s-a solicitat informatii privind "perioada facturata" si "informatii despre factura"*
- *Toate aceste 166 solicitari/inregistrari 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*

- *2 cazuri cu durata de raspuns 0 zile - atunci cand petentilor li s-au oferit documente scrise in aceeasi zi in care au depus solicitarea. Aceste cazuri nu se vor lua in considerare la evaluare.*

De asemenea s-a constatat ca pentru 146 solicitari ale utilizatorilor, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a transmis raspunsuri in maxim 3 zile lucratoare, iar pentru 20 de solicitari raspunsul a fost transmis in maxim 5 zile lucratoare. Nu s-au inregistrat raspunsuri in mai mult de 5 zile lucratoare.
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	**166**
Numarul total de intrebari tratate ≤ 3 zile	**146**
Numarul total de intrebari tratate intre 3 ÷ 5 zile	**20**
Numarul total de intrebari tratate intre ≤ 5 zile	**166**
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 Serviciul C3 nici o referire privind Excluderile Admisibile. De asemenea S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. nu a solicitat AMRSP nici un eveniment care ar fi putut fi inclus in categoria Excluderilor Admisibile asa cum prevede art.1.6 din Caietul de Sarcini, partea a III-a din Contractul de Concesiune.

Evaluare AMRSP

In urma evaluarii informatiilor primite de la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. si a informatiilor obtinute in urma inspectiilor periodice realizate de reprezentantul AMRSP, tinand seama de prevederile Deciziei Consiliului Executiv al ARBAC nr. 34/2003 si a Deciziei Consiliului Executiv al AMRSP nr.32/2014, rezultatul evaluarii este urmatorul:

$$NSC3 = \frac{\text{Numarul total de intrebari tratate } \leq 5 \text{ zile}}{\text{Numarul total de intrebari privind facturarea}} x100 = \frac{166}{166} x100 = 100\%$$

Valoarea rezultata este peste valoarea Standardului Obiectiv stabilita prin Contractul de Concesiune, si anume **90%**.
Continuarea Conformitatii Nivelului de Serviciu C3 a fost certificata prin **Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 44/02.11.2017**.

B. Evaluarea informatiilor aferente Nivelului de Serviciu C3 - continute in Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pe anul 2016

Avand in vedere prevederile Clauzei 16.3 din Actul Aditional nr. 10 la Contractul de Concesiune (aprobat prin HCGMB nr. 245/26.09.2013):"*incepand cu anul 2013, perioada avuta in vedere pentru raportare va fi anul calendaristic, care va inlocui Anul Contractual. Astfel, Concesionarul va depune rapoarte scrise catre Autoritatea de Reglementare Tehnica si Concedent, in maximum 30 de zile dupa aprobarea de catre adunarea generala a actionarilor Concesionarului a situatiilor financiare anuale aferente exercitiului incheiat si a planului de afaceri si a bugetului de venituri si cheltuieli pentru exercitiul financiar in curs*", AMRSP a analizat, verificat si evaluat informatiile aferente Nivelului de Serviciu C3 (*baza de date si tabelul rezumativ*), continute in **Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pe anul 2016** (*nr.17148551/26.06.2017).*

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. 17148551/26.06.2017) sunt urmatoarele:

Numarul total de intrabari privind facturarea	**196**
Numarul total de intrebari tratate ≤ 3 zile	**180**
Numarul total de intrebari tratate intre 3 ÷ 5 zile	**16**
Numarul total de intrebari tratate ≤ 5 zile	**196**
Numarul total de intrebari tratate intre 5 ÷ 10 zile	**0**
Numarul total de intrebari tratate intre 10 ÷ 20 zile	**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, razultand astfel durata de raspuns;*
- *raspunsurile date clientilor pentru a constata daca respectivele solicitari se incadreaza in cerintele impuse prin Contractul de Concesiune.*

In urma verificarii s-au constatat urmatoarele:

- *din totalul celor **196** solicitari ale utilizatorilor: **155** s-au referit la confirrmarea soldului existent (majoritatea solicitarilor venind din partea societatilor comerciale), **36** au fost pentru valoarea facturata/servicii/penalizari, cate **una** pentru perioada facturare, stabilire tarif, informatii tarif sau data de emitere factura*
- *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.*

In ceea ce priveste informatiile pe suport electronic din baza de date, AMRSP a constatat ca in cadrul acestor inregistrari se regasesc toate informatiile necesare identificarii naturii problemei precum si durata de solutionare.

Excluderi Admisibile

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

Evaluare AMRSP

In urma evaluarii informatiilor primite de la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. si a informatiilor obtinute in urma inspectiilor periodice realizate de reprezentantul AMRSP, rezultatul evaluarii pentru anul 2016 este urmatorul:

$$NSC3 = \frac{\text{Numarul total de intrebari tratate } \leq 5 \text{ zile}}{\text{Numarul total de intrebari privind facturarea}} x100 = \frac{196}{196} x100 = 100\%$$

si arata faptul ca si pentru alta perioada de 12 luni respectiv **01.01.2016 ÷ 31.12.**2016 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 reclamatiilor scrise

I. PREVEDERI CONTRACTUALE

Definitie	Timpul pentru tratarea reclamatiilor scrise
Formula de calcul	Raportul dintre numarul de raspunsuri la reclamatii scrise expediate prin posta in mai putin de 10 zile lucratoare si numarul total de reclamatii scrise inregistrate la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in perioada de evaluare. $$NSC4 = \frac{\text{Nr. de raspunsuri exped. prin posta in} < 10 \text{ zile}}{\text{Nr. total de reclamatii scrise}} x100$$
Termen limita de conformitate	Termenul Limita de Conformitate este anul 3 de concesiune -16.11.2003- conform Contractului de Concesiune, partea a III-a Nivele de Servicii. Dupa aceasta data, pe toata durata concesiunii, daca este realizata sau nu conformitatea, TLC se stabileste la 20 de zile numai dupa emiterea scrisorii de certificare
Perioada de Evaluare	- Evaluarea Initiala trebuie efectuata pe o perioada de 2 luni. Conform Contractului de Concesiune (art.1.2 Anexa III – Caietul de Sarcini) datele pe baza carora se va face evaluarea conformitatii vor fi cele obtinute in timpul unei perioade de evaluare continua, avand durata de 2 luni (Perioada de Evaluare Initiala). O astfel de perioada se incheie cu 50 de zile inainte de Termenul Limita de Conformitate, sau de Data Anterioara de Conformitate. Pe baza datelor inregistrate, Concesionarul va trebui sa prezinte Autoritatii de Reglementare Tehnica cu cel putin 40 de zile inainte de TLC raportul de Evaluare Initiala. Autoritatea are la dispozitie 20 de zile pentru a emite o scrisoare de Certificare a Conformitatii sau de respingere a acesteia. - Continuarea Conformitatii se face, pe toata durata concesiunii, la intervale de 12 luni numai daca s-a realizat conformitatea initiala. Datele folosite pentru evaluarea continuarii conformitatii vor fi cele obtinute in perioada de 12 luni ce incepe in ziua urmatoare a ultimei zile a perioadei de evaluare. Predarea raportului de catre Concesionar si emiterea scrisorii de catre Autoritate se fac respectand aceleasi termenele limita de la Evaluarea Initiala In conformitate cu clauza 18, din Actul Aditional nr.10 la Contractul de Concesiune, aprobat prin HCGMB 245/2013, *„Partile convin ca atat Concesionarul cat si Autoritatea de Reglementare Tehnica sa aiba la dispozitie perioade identice, de cate 20 de zile, pentru realizarea rapoartelor si concluziilor solicitate, astfel:* ***18.1**. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.2 Evaluarea Initiala a Conformitatii, „Concesionarul va prezenta Autoritatii de Reglementare Tehnica un „Raport Initial de Conformitate" cu cel putin 30 de zile inainte de Termenul Limita de Conformitate sau de Data Anterioara de Conformitate, adica in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare initiala."* ***18.2**. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.3 Evaluarea Continuarii Conformitatii, „La sfarsitul fiecarei perioade de evaluare, Concesionarul va prezenta un „Raport de Continuare a Conformitatii" Autoritatii de Reglementare Tehnica, in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare, iar Autoritatea de Reglementare Tehnica va stabili conformitatea sau ne-conformitatea in termen de 20 de zile de la prezentarea raportului."*
Masurare	**Concesionarul** inregistreaza toate reclamatiile scrise si intocmeste un registru specific acestui Nivel de Serviciu.
Monitorizare	**- Concesionarul** inregistreaza si intocmeste un registru detaliat asupra tuturor reclamatiilor scrise inregistrate la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. Registrul trebuie sa includa o baza de date detaliata si un tabel rezumativ. Baza de date trebuie sa includa data reclamatiei, natura reclamatiei, data la care reclamatia a primit raspuns si numele persoanei care raspunde reclamatiei. Informatiile din tabelele rezumative trebuie sa includa numarul total de reclamatii scrise primite si numarul de reclamatii la care s-a raspuns, defalcate pe timpi de raspuns (in mai putin de 5 zile, in mai putin de 10 zile, in mai putin de 20 zile si peste 20 de zile). Numarul de zile se refera la zile lucratoare. Inregistrarile din baza de date se tin de catre concesionar in conformitate cu formatul aprobat prin Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 25/2003. Rapoartele concesionarului, pe baza carora se face evaluarea, contin tabelele rezumative a caror structura a fost aprobata prin Decizia ARBAC nr. 25/2004. **-Autoritatea de Reglementare Tehnica** analizeaza rapoartele Concesionarului si verifica inregistrarile din baza de date. Verificarile urmaresc identificarea

	reclamatiilor scrise primite, natura reclamatiilor si respectarea termenului de raspuns. Informatiile sunt stocate, cumulate si transmise anual Autoritatii de Reglementare Tehnica, dar pe masura ce sunt inregistrate sunt verificate periodic prin sondaj de catre aceasta.
Excluderi Admisibile	Nu sunt prevazute Excluderi Admisibile in Contractul de Concesiune. Pentru acest Nivel de Serviciu, Concesionarul nu a identificat pana in prezent Excluderi Admisibile.
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 – 2017)

An	Conformitatea NS C4
2003	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 35/28.10.2003** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatiilor scrise Conformitatea certificata de ARBAC: **97,50 %**
2004	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 42/27.10.2004** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatiilor scrise Conformitatea certificata de ARBAC: **96,55 %**
2005	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 44/21.10.2005** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatiilor scrise Conformitatea certificata de ARBAC: **96,93 %**
2006	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 32/26.10.2006** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatiilor scrise Conformitatea certificata de ARBAC: **94,97 %**
2007	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 29/26.10.2007** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatiilor scrise Conformitatea certificata de ARBAC: **96,62 %**
2008	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 17/23.10.2008** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatiilor scrise Conformitatea certificata de ARBAC: **98,37 %**
2009	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 16/23.10.2009** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatiilor scrise Conformitatea certificata de ARBAC: **99,61 %**
2010	**Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 23/26.10.2010** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatiilor scrise Conformitatea certificata de AMRSP: **99,55 %**
2011	**Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 25/26.10.2011** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatiilor scrise Conformitatea certificata de AMRSP: **99,50 %**
2012	**Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 32/26.10.2012** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatiilor scrise Conformitatea certificata de AMRSP: **99,53 %**
2013	**Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 33/25.10.2013** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatiilor scrise Conformitatea certificata de AMRSP: **99,78 %**
2014	**Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 33/06.11.2014** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatiilor scrise Conformitatea certificata de AMRSP: **98,23 %**

2015	**Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 29/04.11.2015** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatiilor scrise Conformitatea certificata de AMRSP: **99,89 %**
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 reclamatiilor scrise Conformitatea certificata de AMRSP**: 99,89 %**
2017	**Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 45/02.11.2017** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatiilor scrise Conformitatea certificata de AMRSP**: 99,86 %**

(3) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu C4

Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu C4 in perioada **31.05.2017 – 31.05.2018** 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. 17230654/16.10.2017) pentru perioada **28.09.2016-27.09.2017**, in vederea Certificarii Continuarii Conformitatii*
- *verificarea si evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual (nr. 17148551/26.06.2017) pentru perioada **01.01.2016 ÷ 31.12.2016***

Pentru cele doua perioade (**28.09.2016-27.09.2017** si **01.01.2016 ÷ 31.12.2016**), a fost verificata corespondenta incadrarii informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in prevederile reglementarilor emise de Autoritatea de Reglementare Tehnica a Concesiunii, si anume:

- *Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 25/2003 - privind aprobarea formatului bazei de date*
- *Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 25/2004 – privind aprobarea formatului inregistrarilor tabelului rezumativ*

Informatiile continute in baza de date si in tabelul rezumativ au permis o evaluare obiectiva a NS C4 - Timp pentru tratarea reclamatiilor scrise.

(A) Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 pentru perioada 28.09.2016-27.09.2017

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. 17230654/16.10.2017, inregistrata la Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice cu nr. 2540/16.10.2017, *Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii pentru Nivelul de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatiilor scrise*, impreuna cu baza de date in format electronic aferenta perioadei de evaluare.

Au fost luate in calcul toate reclamatiile scrise inregistrate la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in perioada **18.09.2016 – 17.09.2017** tratate pana la sfarsitul perioadei de evaluare.

In aceasta perioada au fost inregistrate **735** reclamatii scrise, pe diferite subiecte.

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

Total cazuri de reclamatii scrise inregistrate	**Excluderi Admisibile (EA)**	**Timpul pentru tratarea reclamatiilor scrise**	**NS realizat**		**NSO**	**Neconformitate cu NSO**
Numeric	*Numeric*	*Zile*	*Numeric*	*%*	*%*	*%*
1	***2***	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**
735	0	≤ 5 zile	**289**			
		5-10 zile	**445**			
		≤ 10 zile	**734**	**99,86**	**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 **99,86 %** reclamatii rezolvate in maxim 10 zile lucratoare, fata de **90 %** cat prevede Standardul Obiectiv.

Verificari AMRSP

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

In vederea verificarii informatiilor transmise de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. cu privire la Nivelul de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatiilor scrise, responsabilul pentru monitorizarea acestuia din cadrul AMRSP a efectuat mai multe vizite la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cursul anului 2017 si a solicitat documentele specifice cu privire la data rezolvarii, pentru esantioane de inregistrari din baza de date.

Din baza de date existenta s-au verificat la sediul S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. documentele justificative privind inregistrarile.

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

Excluderi Admisibile

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

Evaluare AMRSP

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

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

Total reclamatii scrise inregistrate	**735**
Total reclamatii rezolvate si comunicate in termen de maxim 10 zile lucratoare	**734**
Reclamatii neconforme	**1**

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

Natura problemei reclamate	Numar reclamatii
Reclamatii citire, contoare	**52**
Reclamatii factura/facturare	**416**
Reclamatii bransamente	**24**
Reclamatii calitate /mediu/avarii	**104**
Reclamatii lipsa apa/presiune apa	**26**
Diverse	**113**
TOTAL	**735**

Din *Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii pentru Nivelul de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatiilor scrise* transmis de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. si din verificarile AMRSP pentru evaluarea acestui Nivel de Serviciu s-a constatat realizarea conformitatii, conform tabelului rezumativ, astfel:

Total cazuri de reclamatii scrise inregistrate	Excluderi Admisibile (EA)	Timpul pentru tratarea reclamatiilor scrise	NS realizat		NSO	Neconformitate cu NSO
Numeric	*Numeric*	*Zile*	*Numeric*	*%*	*%*	*%*
1	***2***	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**
735	0	≤ 5 zile	**289**			
		5-10 zile	**445**			
		≤ 10 zile	**734**	**99,86**	**90**	**-**
		10-20 zile	**1**			
		> 10 zile	**1**			
		> 20 zile	**0**			

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

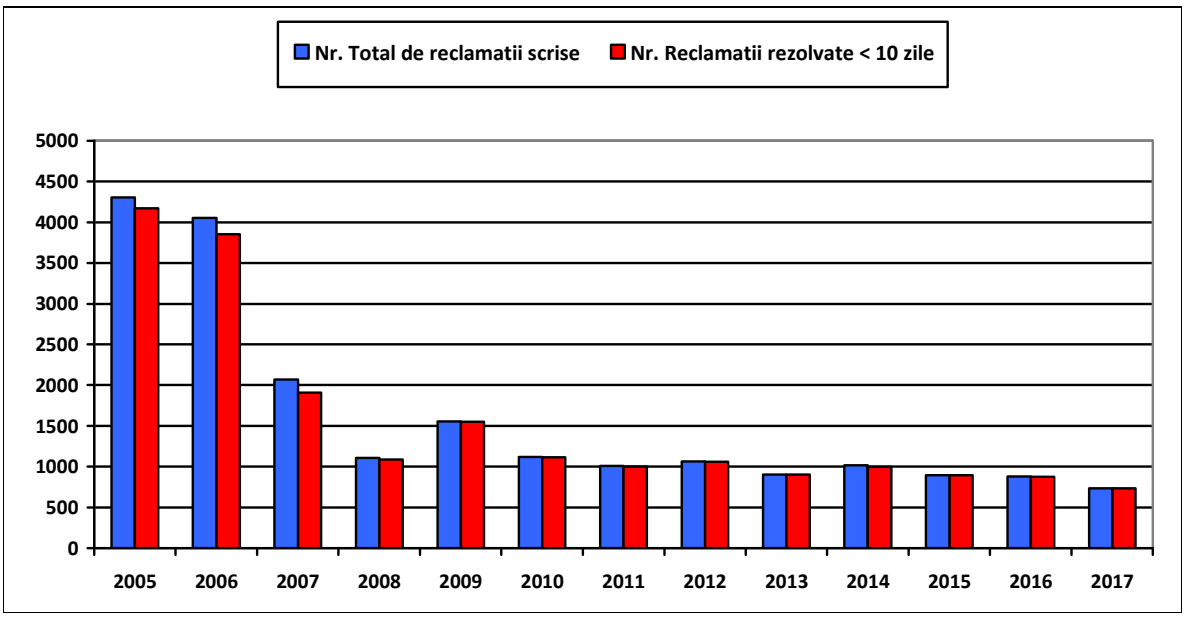
$$\text{- cazuri de reclamatii scrise rezolvate in} \leq 10 \text{ zile}: \text{NS C4} = \frac{734}{735} x100 = 99{,}86\%$$

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

Consiliul Executiv al AMRSP a decis Certificarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatiilor scrise prin **Decizia nr. 45/02.11.2017.**

Evolutia numarului de reclamatii scrise

An	Nr. total reclamatii scrise	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
2017	735	734



In cursul perioadei de Evaluare a Continuarii Conformitatii **(28.09.2016-27.09.2017)** 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 reclamatiilor scrise inregistrate de aproximativ 5,8 ori, de la 4306 in anul 2005, la 735 in anul 2017.

B. Evaluarea informatiilor aferente Nivelului de Serviciu C4 continute in Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pe anul 2016

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

aferente exercitiului incheiat si a planului de afaceri si a bugetului de venituri si cheltuieli pentru exercitiul financiar in curs", AMRSP a analizat, verificat si evaluat informatiile aferente Nivelului de Serviciu C4 (*baza de date si tabelul rezumativ*), continute in **Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pe anul 2016** (*nr. 17148551/26.06.2017).*

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

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

Total cazuri de reclamatii scrise inregistrate	Excluderi Admisibile (EA)	Timpul pentru tratarea reclamatiilor scrise	NS realizat	
Numeric	*Numeric*	*Zile*	*Numeric*	*%*
1	***2***	**3**	**4**	**5**
808	0	≤ 5 zile	256	
		5-10 zile	550	
		≤ 10 zile	**806**	**99,75**
		10-20 zile	2	
		> 10 zile	2	
		> 20 zile	0	

Verificari AMRSP

Din verificarea documentelor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul *Raportului anual pentru anul 2016* si din verificarile bazei de date privind *Nivelul de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatiilor scrise,* s-a constatat faptul ca informatiile transmise au respectat formatul aprobat prin Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 25/2004 - privind aprobarea tabelului rezumativ.

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

Total reclamatii scrise inregistrate	**808**
Total reclamatii rezolvate si comunicate in termen de maxim 10 zile lucratoare	**806**
Reclamatii neconforme	**2**

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

Natura problemei reclamate	Numar reclamatii
Reclamatii citire	34
Reclamatii factura	550
Reclamatii bransamente	24
Reclamatii calitate /mediu	36
Reclamatii lipsa presiune apa	42
Reclamatii racord canalizare/retea canalizare	55
Reclamatii avarii apa/canal	51
Reclamatii diverse probleme	16
TOTAL	**808**

Excluderi Admisibile

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

Evaluare AMRSP

Rezultatul evaluarii Nivelului de Serviciu C4 - Timp pentru tratarea reclamatiilor scrise, tinand seama de verificarile efectuate, este urmatorul:

$$\text{- cazuri de reclamatii scrise rezolvate in} \leq 10 \text{ zile}: \text{NS C4} = \frac{806}{808} x100 = 99{,}75\%$$

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

Valorile obtinute arata faptul ca pentru o alta perioada de 12 luni **(01.01.2016 ÷ 31.12.2016)**, diferita de cea de la Evaluarea Continuarii Conformitatii **(28.09.2016-27.09.2017)**, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. asigura pentru Nivelul de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatiilor scrise, o calitate a serviciului peste Standardul Obiectiv.

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

I. PREVEDERI CONTRACTUALE

Definitie	Timpul pentru a raspunde la contactele telefonice ale clientilor
Formula de calcul	Raportul dintre numarul apelurilor telefonice la care s-a raspuns in intervalele de timp specificate in Contractul de Concesiune (CC) si numarul total de apeluri telefonice primite $$NS = \frac{Nr.apeluri\ conforme}{Nr.total\ apeluri - EA} x100$$
Termen limita de conformitate	Termenul limita de conformitate este anul 3 de concesiune (16.11.2003) Termenul Limita de Conformitate la care s-a realizat Conformitatea NSO a fost 16.01.2004. Dupa aceasta data, pe toata durata concesiunii, daca este realizata sau nu conformitatea, TLC se stabileste la 20 de zile numai dupa emiterea scrisorii de certificare.
Perioada de Evaluare	- <u>Evaluarea Initiala</u> trebuie efectuata pe o perioada de 2 luni. Conform Contractului de Concesiune (art.1.2 Anexa III – Caietul de Sarcini) datele pe baza carora se va face evaluarea conformitatii vor fi cele obtinute in timpul unei perioade de evaluare continua, avand durata de 2 luni (Perioada de Evaluare Initiala). O astfel de perioada se incheie cu 50 de zile inainte de Termenul Limita de Conformitate, sau de Data Anterioara de Conformitate. Pe baza datelor inregistrate, Concesionarul va trebui sa prezinte Autoritatii de Reglementare Tehnica cu cel putin 40 de zile inainte de TLC raportul de Evaluare Initiala. Autoritatea are la dispozitie 20 de zile pentru a emite o scrisoare de Certificare a Conformitatii sau de respingere a acesteia. - <u>Continuarea Conformitatii</u> se face, pe toata durata concesiunii, la intervale de 12 luni numai daca s-a realizat conformitatea initiala. Datele folosite pentru evaluarea continuarii conformitatii vor fi cele obtinute in perioada de 12 luni ce incepe in ziua urmatoare a ultimei zile a perioadei de evaluare. Predarea raportului de catre Concesionar si emiterea scrisorii de catre Autoritate se fac respectand aceleasi termene limita de la Evaluarea Initiala. Datorita faptului ca termenul la care s-a realizat conformitatea a fost 16.01.2004, perioada de ECC va fi intre 27 noiembrie a fiecarui an pana la 26 noiembrie a anului urmator. In conformitate cu clauza 18, din Actul Aditional nr. 10 la Contractul de Concesiune, aprobat prin HCGMB 245/2013, *„Partile convin ca atat Concesionarul cat si Autoritatea de Reglementare Tehnica sa aiba la dispozitie perioade identice, de cate 20 de zile, pentru realizarea rapoartelor si concluziilor solicitate, astfel:* ***18.1**. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.2 Evaluarea Initiala a Conformitatii, „Concesionarul va prezenta Autoritatii de Reglementare Tehnica un „Raport Initial de Conformitate" cu cel putin 30 de zile inainte de Termenul Limita de Conformitate sau de Data Anterioara de Conformitate, adica in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare initiala."* ***18.2**. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.3 Evaluarea Continuarii Conformitatii, „La sfarsitul fiecarei perioade de evaluare, Concesionarul va prezenta un „Raport de Continuare a Conformitatii" Autoritatii de Reglementare Tehnica, in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare, iar Autoritatea de Reglementare Tehnica va stabili conformitatea sau ne-conformitatea in termen de 20 de zile de la prezentarea raportului."*
Masurare	**Concesionarul** intocmeste un registru care include o baza de date detaliata cuprinzand informatii legate de numarul total de apeluri primite pe liniile de contact cu clientii, numarul total de apeluri la care s-a raspuns, numarul total de apeluri la care s-a raspuns in 15 secunde, numarul total de apeluri la care s-a raspuns in 15 - 30 de secunde, numarul de apeluri la care s-a raspuns in mai mult de 30 de secunde, numarul total de apeluri la care s-a raspuns, timpul mediu de raspuns si numarul de apeluri abandonate.
Monitorizare	**- Concesionarul** inregistreaza si intocmeste un sistem de inregistrare adecvat care sa dea detalii despre timpii de contact asupra tuturor reclamatiilor telefonice inregistrate la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. Sistemul instalat va trebui sa poata inregistra informatii despre numarul total de apeluri primite pe liniile de contact cu clientii, defalcate pe timpi de raspuns, timpul mediu de raspuns si numarul de apeluri abandonate.

	Informatiile de mai sus trebuie inregistrate intr-o baza de date si raportate anual, sau pentru o alta perioda solicitata de catre Autoritatea de Reglementare Tehnica. Inregistrarile din baza de date se tin de catre concesionar in conformitate cu formatul aprobat prin Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 2/2004. Rapoartele concesionarului, pe baza carora se face evaluarea, contin tabelele rezumative a caror structura a fost aprobata prin Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 26/2004. **-Autoritatea de Reglementare Tehnica** analizeaza rapoartele Concesionarului si verifica inregistrarile din baza de date. Verificarile urmaresc identificarea timpilor de raspuns si a corectei incadrari a evenimentelor in categoria Excluderilor Admisibile. Informatiile sunt stocate, cumulate si transmise anual Autoritatii de Reglementare Tehnica, dar pe masura ce sunt inregistrate sunt verificate periodic prin sondaj de catre aceasta.
Excluderi Admisibile	Nu sunt prevazute Excluderi Admisibile in Contractul de Concesiune. Pentru acest Nivel de Serviciu, Concesionarul a identificat si propus urmatoarele tipuri de excluderi admisibile: EA pentru intervalul 0-15 sec -apelurile abandonate in mai putin de 15 sec EA pentru intervalul 0-30 sec – apelurile abandonate in mai putin de 30 sec
Nivel Standard Obiectiv (NSO)	- Raspuns in 15 secunde la 50% din apeluri - Raspuns in 30 de secunde la 75% din apeluri

II. MONITORIZAREA SI EVALUAREA NIVELULUI DE SERVICIU C5

(1) Nivel Standard de Baza:

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

(2) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu C5 (2003 – 2017)

An	Conformitatea NS C5
2003	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 36/08.10.2003** privind aprobarea Scrisorii de Respingere a Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 – Timpul de tratare a apelurilor telefonice Procentul de conformitate realizat este de 0 % - datorita lipsei informatiilor relevante, deoarece Centrul Unic de Apel si aparatura necesara inregistrarii apelurilor nu au functionat in perioada de evaluare.
2004	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 3/8.01.2004** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 – Timpul de tratare a apelurilor telefonice **-** Conformitatea certificata de ARBAC: - Raspuns in 15 sec la **98,2 %** din apeluri - Raspuns in 30 sec la **99,9 %** din apeluri.
2004	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 48/27.12.2004** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 – Timpul de tratare a apelurilor telefonice **-** Conformitatea certificata de ARBAC: - Raspuns in 15 sec la **86,7 %** din apeluri - Raspuns in 30 sec la **98,2 %** din apeluri.
2005	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 50/15.12.2005** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 – Timpul de tratare a apelurilor telefonice - Conformitatea certificata de ARBAC: - Raspuns in 15 sec **la 86,41 %** din apeluri - Raspuns in 30 sec la **86,52 %** din apeluri.
2006	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 40/21.12.2006** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 – Timpul de raspuns al apelurilor telefonice - Conformitatea certificata de ARBAC: - Raspuns in 15 sec la **88,81 %** din apeluri - Raspuns in 30 sec la **89,94 %** din apeluri.
2007	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 38/21.12.2007** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 – Timp de raspuns al apelurilor telefonice. - Conformitatea certificata de ARBAC: - Raspuns in 15 sec la **90,36 %** din apeluri - Raspuns in 30 sec la **91,50 %** din apeluri.
2008	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 26/16.12.2008** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 – Timpul de raspuns al apelurilor telefonice

	- Conformitatea certificata de ARBAC: - Raspuns in 15 sec la **88,01 %** din apeluri - Raspuns in 30 sec la **90,02 %** din apeluri.
2009	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 24/14.12.2009** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 – Timpul de raspuns la apelurile telefonice - Conformitatea certificata de ARBAC: - Raspuns in 15 sec la **82,33 %** din apeluri - Raspuns in 30 sec la **87,21%** din apeluri.
2010	**Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 32 / 21.12.2010** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 – Timpul de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor - Conformitatea certificata de AMRSP: - Raspuns in 15 sec la **75,61 %** din apeluri - Raspuns in 30 sec la **83,42 %** din apeluri.
2011	**Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 32/22.12.2011** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 – Timpul de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor - Conformitatea certificata de AMRSP: - Raspuns in 15 sec la **86,51 %** din apeluri - Raspuns in 30 sec la **93,09 %** din apeluri.
2012	**Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 42/21.12.2012** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 – Timpul de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor - Conformitatea certificata de AMRSP: - Raspuns in 15 sec la **77,47 %** din apeluri - Raspuns in 30 sec la **88,05 %** din apeluri.
2013	**Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 43/20.12.2013** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 – Timpul de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor - Conformitatea certificata de AMRSP: - Raspuns in 15 sec la **76,86 %** din apeluri - Raspuns in 30 sec la **87,99 %** din apeluri.
2014	**Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 43/23.12.2014** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 – Timpul de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor - Conformitatea certificata de AMRSP: - Raspuns in 15 sec la **74,75 %** din apeluri - Raspuns in 30 sec la **86,75 %** din apeluri.
2015	**Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 39/23.12.2015** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 – Timpul de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor - Conformitatea certificata de AMRSP: - Raspuns in 15 sec la **76,42 %** din apeluri - Raspuns in 30 sec la **87,56 %** din apeluri.
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.
2017	**Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 55/21.12.2017** 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 **75,84 %** din apeluri - Raspuns in 30 sec la **87,21 %** din apeluri.

(3) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu C5

Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu C5 in perioada **31.05.2017– 31.05.2018** 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. 17269672/12.12.2017) pentru perioada **27.11.2016-26.11.2017**, in vederea Certificarii Continuarii Conformitatii*

- *verificarea si evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual (nr. 17148551/26.06.2017) pentru perioada **01.01.2016 ÷ 31.12.2016.***

Pentru cele doua perioade (**27.11.2016÷26.11.2017** si **01.01.2016 ÷ 31.12.2016**), a fost verificata corespondenta incadrarii informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in prevederile reglementarilor emise de Autoritatea de Reglementare Tehnica a Concesiunii, si anume:

- *Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 2/2004 - privind aprobarea formatului bazei de date*
- *Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 26/2004 – privind aprobarea formatului inregistrarilor tabelului rezumativ*

A. Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 pentru perioada 27.11.2016-26.11.2017

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. 17269672/12.12.2017, inregistrata la Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice cu nr. 3107/12.12.2017, *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 **27.11.2016 – 26.11.2017** si pentru acest Nivel de Serviciu au fost prezentate urmatoarele date:

Numarul total de apeluri inregistrate in perioada de evaluare	**240 763**
Numarul de apeluri la care s-a raspuns in mai putin de 15 sec	**180 543**
Numarul de apeluri la care s-a raspuns in mai putin de 30 sec.	**206 095**
Numarul total de apeluri neconforme	**30 215**
Numarul total de apeluri abandonate	**4 453**
Timpul mediu de raspuns	**12 sec**

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

- ***75,84 %** pentru apelurile telefonice la care s-a raspuns in mai putin de 15 sec, fata de **50%,** cat prevede Standardul Obiectiv;*
- ***87,21 %** pentru apelurile telefonice la care s-a raspuns in mai putin de 30 sec, fata de **75%,** cat prevede Standardul Obiectiv.*

Verificari AMRSP

In vederea verificarii informatiilor si documentelor referitoare la evaluarea continuarii conformitatii Nivelului de Serviciu C5, responsabilul pentru monitorizarea acestuia din cadrul compartimentului de specialitate al AMRSP a efectuat mai multe vizite la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. - Call Center in cursul anului 2017 si a solicitat documentele specifice cu privire la timpul de raspuns, pentru esantioane de inregistrari din baza de date.

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

Excluderi Admisibile

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 **27.11.2016 – 26.11.2017** au fost identificate ca Excluderi Admisibile urmatoarele apeluri abandonate:

Numarul de apeluri abandonate in mai putin de 15 sec.	**2 714**
Numarul de apeluri abandonate in mai putin de 30 sec.	**4 453**

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
240 763	2 714	12	≤ 15 sec	**180 543**	**75,84**	**50**	0
	4 453		≤ 30 sec	**206 095**	**87,21**	**75**	0
			> 30 sec	30.215	12,79	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:

$$\text{- numar de apeluri telefonice la care s-a raspuns in} \leq 15\,\text{sec}: \text{NS C5} = \frac{180\,543}{240\,763 - 2\,714} x100 = 75{,}84\%$$

$$(\text{Standard Obiectiv}: 50\%)$$

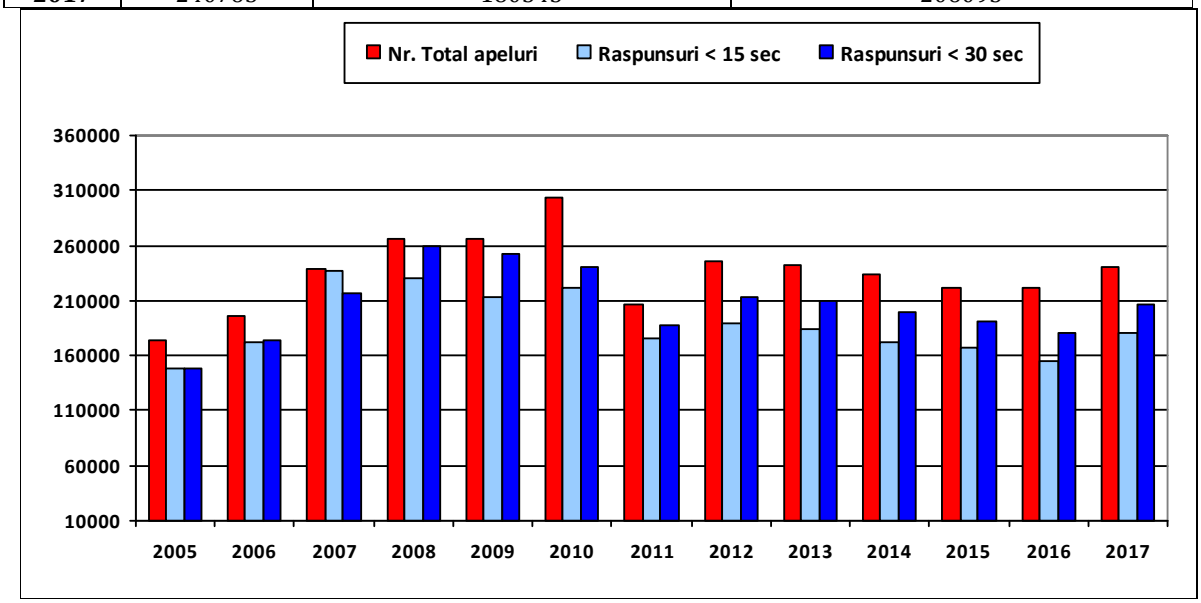
$$\text{- numar de apeluri telefonice la care s-a raspuns in} \leq 30\,\text{sec}: \text{NS C5} = \frac{206\,095}{240\,763 - 4\,453} x100 = 87{,}21\%$$

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

AMRSP a decis Certificarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 – Timpul de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor prin **Decizia Consiliului Executiv nr. 55/21.12.2017.**

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
2017	240763	180543	206095



B. Evaluarea informatiilor aferente Nivelului de Serviciu C5 continute in Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru anul 2016

Avand in vedere prevederile Clauzei 16.3 din Actul Aditional nr. 10 la Contractul de Concesiune (aprobat prin HCGMB nr. 245/26.09.2013):"*incepand cu anul 2013, perioada avuta in vedere pentru raportare va fi anul calendaristic, care va inlocui Anul Contractual. Astfel, Concesionarul va depune rapoarte scrise catre Autoritatea de Reglementare Tehnica si Concedent, in maximum 30 de zile dupa aprobarea de catre adunarea generala a actionarilor Concesionarului a situatiilor financiare anuale aferente exercitiului incheiat si a planului de afaceri si a bugetului de venituri si cheltuieli pentru exercitiul financiar in curs*", AMRSP a analizat, verificat si evaluat informatiile aferente Nivelului de Serviciu C5 (*baza de date si tabelul rezumativ*), continute in **Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pe anul 2016** (*nr.17148551/26.06.2017).*

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

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

Nr apeluri primite	Nr. apeluri abandonate	Timp mediu de raspuns	Timp de raspuns	NS realizat	
Numeric	*Numeric*	*secunde*	*sec*	*Numeric*	*%*
1	2	3	4	5	6
228 490	2 469	14	≤ 15 sec	**158 136**	**69,97**
	4 709		≤ 30 sec	**185 261**	**82,79**
			> 30 sec	38 520	17,21

Verificari AMRSP

Din verificarea documentelor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul *Raportului anual pentru 2016* 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	**228 490**
Numarul de apeluri la care s-a raspuns in mai putin de 15 sec.	**158 136**
Numarul de apeluri la care s-a raspuns in mai putin de 30 sec.	**185 261**
Numarul total de apeluri neconforme	**38 520**
Numarul total de apeluri abandonate	**4 709**
Timpul mediu de raspuns	**14 sec**

Excluderi Admisibile

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

In cazul NS C5 – Timpul de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor Excluderile Admisibile sunt urmatoarele:

- *apelurile abandonate in mai putin de 15 sec - pentru intervalul 0-15 sec*
- *apelurile abandonate in mai putin de 30 sec - pentru intervalul 0-30 sec.*

Evaluare AMRSP

Rezultatul evaluarii Nivelului de Serviciu C5, tinand seama de verificarile efectuate, este urmatorul:

$$\text{- numar de apeluri telefonice la care s - a raspuns in} \leq 15\,\text{sec}: \text{NS C5} = \frac{158136}{228\,490 - 2\,469} x100 = 69{,}97\%$$

(Standard Obiectiv: 50%)

$$\text{- numar de apeluri telefonice la care s - a raspuns in} \leq 30\,\text{sec}: \text{NS C5} = \frac{185\,261}{228\,490 - 4\,709} x100 = 82{,}79\%$$

(Standard Obiectiv: 75%)

Valorile obtinute arata faptul ca pentru o alta perioada de 12 luni **(01.01.2016 ÷ 31.12.2016)**, diferita de cea de la Evaluarea Continuarii Conformitatii **(27.11.2016 – 26.11.2017)**, 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.

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 . $NSC6 = \frac{\text{Nr. de solicitari de audiente inreg. si rez. in T specificat de CC}}{\text{Nr. total de solicitari de audiente - EA}} x100$
Termen limita de conformitate	Termenul Limita de Conformitate este anul 3 de concesiune (16.11.2003). Dupa aceasta data, pe toata durata concesiunii, daca este realizata sau nu conformitatea, TLC se stabileste la 20 de zile numai dupa emiterea scrisorii de certificare
Perioada de Evaluare	- <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 Aditional nr.10 la Contractul de Concesiune, aprobat prin HCGMB 245/2013, *„Partile convin ca atat Concesionarul cat si Autoritatea de Reglementare Tehnica sa aiba la dispozitie perioade identice, de cate 20 de zile, pentru realizarea rapoartelor si concluziilor solicitate, astfel:* ***18.1**. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.2 Evaluarea Initiala a Conformitatii, „Concesionarul va prezenta Autoritatii de Reglementare Tehnica un „Raport Initial de Conformitate" cu cel putin 30 de zile inainte de Termenul Limita de Conformitate sau de Data Anterioara de Conformitate, adica in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare initiala."* ***18.2**. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.3 Evaluarea Continuarii Conformitatii, „La sfarsitul fiecarei perioade de evaluare, Concesionarul va prezenta un „Raport de Continuare a Conformitatii" Autoritatii de Reglementare Tehnica, in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare, iar Autoritatea de Reglementare Tehnica va stabili conformitatea sau ne-conformitatea in termen de 20 de zile de la prezentarea raportului."*
Masurare	**Concesionarul** inregistreaza toate solicitarile de audiente primite la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. si intocmeste rapoarte care trebuie sa includa detalii despre data vizitei solicitate, natura vizitei, data/ora convenita pentru vizita, data/ora reala pentru vizita, rezultatul vizitei (incluzand transferul problemei catre orice alta baza de date pentru indicatorii Nivelului de Serviciu), numele persoanei care introduce inregistrarea.
Monitorizare	**- Concesionarul** inregistreaza si intocmeste rapoarte care trebuie sa includa detalii despre data vizitei solicitate, natura vizitei, data/ora convenita pentru vizita, data/ora reala pentru vizita, rezultatul vizitei (incluzand transferul problemei catre orice alta baza de date pentru indicatorii Nivelului de Serviciu), numele persoanei care introduce inregistrarea. Tabelele rezumative trebuie sa rezume datele pentru fiecare an raportat. Informatia trebuie sa includa numarul total al solicitarilor de vizita, numarul audientelor facute la timp (in timp de 30 de minute de la ora convenita), numarul audientelor facute in timp de 2 ore de la ora convenita, numarul audientelor facute la mai mult de 2 ore de la ora convenita si numarul audientelor netinute. Inregistrarile din baza de date se tin de concesionar in conformitate cu formatul aprobat prin Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 26/2003. Rapoartele S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. contin tabele rezumative prezentate in formatul aprobat prin Decizia Consiliului Executiv al

	ARBAC nr. 27/2004. **- Autoritatea de Reglementare Tehnica** analizeaza rapoartele Concesionarului si verifica inregistrarile din baza de date. Verificarile urmaresc identificarea solicitarilor de vizite ale clientilor, a respectarii termenelor din CC si a corectei incadrari a evenimentelor in categoria Excluderilor Admisibile. Informatiile sunt stocate, cumulate si transmise anual Autoritatii de Reglementare Tehnica, dar pe masura ce sunt inregistrate sunt verificate periodic prin sondaj de catre aceasta.
Excluderi Admisibile	Nu sunt prevazute Excluderi Admisibile in Contractul de Concesiune pentru acest Nivel de Serviciu. Au fost identificate ca excluderi admisibile audientele la care solicitantul nu se prezinta.
Nivel Standard Obiectiv (NSO)	**97%** din audiente in decurs de o jumatate de zi (am/pm) fata de care Concesionarul trebuie sa ia toate masurile ca cel putin 97% din numarul total de audiente sa fie tinute in decurs de o jumatate de zi.

II. MONITORIZAREA SI EVALUAREA NIVELULUI DE SERVICIU C6

(1) Nivel Standard de Baza:

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

(2) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu C6 (2003 – 2017)

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 %**
2017	**Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 46/02.11.2017 -** 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 **31.05.2017 – 31.05.2018** 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. 17230654/16.10.2017)pentru perioada **28.09.2016-27.09.2017**, in vederea Certificarii Continuarii Conformitatii*
- *verificarea si evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual (nr.17148551/26.06.2017) pentru perioada **01.01.2016 ÷ 31.12.2016***

Pentru cele doua perioade (**28.09.2016-27.09.2017** si **01.01.2016 ÷ 31.12.2016**), a fost verificata corespondenta incadrarii informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in prevederile reglementarilor emise de Autoritatea de Reglementare Tehnica a Concesiunii, si anume:

- *Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 26/2003 - privind aprobarea formatului bazei de date*
- *Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 27/2004 – privind aprobarea formatului inregistrarilor tabelului rezumativ*

Informatiile continute in baza de date si in tabelul rezumativ au permis o evaluare obiectiva a NS C6.

A. Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C6 in perioada 28.09.2016-27.09.2017

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. 17230654/16.10.2017, inregistrata la Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice cu nr. 2540/16.10.2017 *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 **28.09.2016 – 27.09.2017** tratate pana la sfarsitul perioadei de evaluare.

In aceasta perioada au fost inregistrate un numar de **100** solicitari de audiente, din care **74** audiente s-au tinut, iar **26** 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	**100**
Numar total de audiente ale clientilor realizate	**74**
Numar total de audiente la care clientii nu s-au prezentat	**26**

Verificari AMRSP

Din baza de date existenta s-au verificat 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" aprobat de Autoritatea de Reglementare Tehnica prin Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 26/2003, 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 Nivelului de Serviciu C6 - Timp pentru tratarea solicitarilor de audiente sunt considerate Excluderi Admisibile solicitarile de audiente care nu se tin pe motiv de neprezentare a solicitantilor.
In perioada **28.09.2016 - 27.09.2017** un numar de **26** audiente nu s-au tinut pentru ca solicitantii nu s-au prezentat, cazurile fiind considerate Excluderi Admisibile.

Evaluare AMRSP

Din *Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii pentru Nivelul de Serviciu C6 – Timp pentru tratarea solicitarilor de audiente* transmis de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. si din verificarile responsabilului privind monitorizarea Nivelului de Serviciu C6 din cadrul AMRSP s-a constatat realizarea conformitatii in procent de **100 %** solicitari de audiente rezolvate in decurs de o jumatate de zi, fata de **97 %** cat prevede Standardul Obiectiv, conform tabelului rezumativ, astfel:

Numarul total al solicitarilor de audiente	Excluderi Admisibile (EA)	Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente	NS realizat		NSO	Neconformitate cu NSO
Numeric	*Numeric*	*Ore*	*Numeric*	*%*	*%*	*%*
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*
100	**26**	30 min.	74			
		≤2 ore	74			
		>2 ore	0			
		≤12 ore	**74**	**100**	**97**	-

Ca urmare a evaluarii, realizata pe baza elementelor precizate mai sus, a rezultat conformitatea Nivelului de Serviciu C6, valorile fiind urmatoarele:

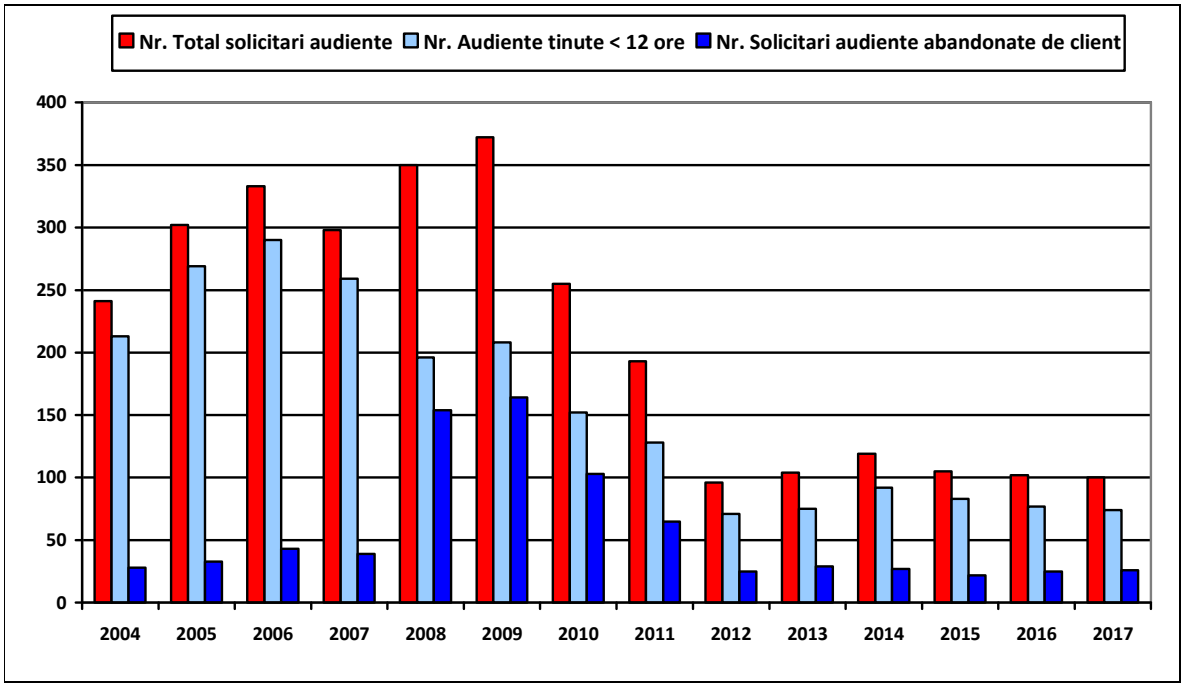
$$\text{- cazuri de solicitari de audiente rezolvate in} \leq 12\text{h} : \text{NS C6} = \frac{74}{100 - 26} x100 = 100\%$$

$$(\text{Standard Obiectiv}: 97\%)$$

AMRSP a decis Certificarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C6 – Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente prin **Decizia Consiliului Executiv nr. 46/02.11.2017**.

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
2017	100	74	26



B. Evaluarea informatiilor aferente Nivelului de Serviciu C6 continute in Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pe anul 2016

Avand in vedere prevederile Clauzei 16.3 din Actul Aditional nr. 10 la Contractul de Concesiune (aprobat prin HCGMB nr. 245/26.09.2013):"*incepand cu anul 2013, perioada avuta in vedere pentru raportare va fi anul calendaristic, care va inlocui Anul Contractual. Astfel, Concesionarul va depune rapoarte scrise catre Autoritatea de Reglementare Tehnica si Concedent, in maximum 30 de zile dupa aprobarea de catre adunarea generala a actionarilor Concesionarului a situatiilor financiare anuale aferente exercitiului incheiat si a planului de afaceri si a bugetului de venituri si cheltuieli pentru exercitiul financiar in curs*", AMRSP a analizat, verificat si evaluat informatiile aferente Nivelului de Serviciu C6 (*baza de date si tabelul rezumativ*), continute in **Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pe anul 2016** (*nr.17148551/26.06.2017).*

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	**24**	30 min.	73	
		≤2 ore	73	
		>2 ore	0	
		≤12 ore	**73**	**100**

Verificari AMRSP

Din verificarea documentelor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul *Raportului anual pentru anul 2016* 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	**73**
Numarul de solicitari de audiente la care clientii nu s-au prezentat	**24**

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 **01.01.2016-31.12.2016** un numar de **24 de audiente** nu s-au tinut pentru ca solicitantii nu s-au prezentat, cazurile fiind considerate Excluderi Admisibile.

Evaluare AMRSP
Rezultatul evaluarii Nivelului de Serviciu C6, tinand seama de verificarile efectuate, este urmatorul:

$$\text{- cazuri de solicitari de audiente rezolvate in} \leq 12\text{h} : \text{NS C6} = \frac{73}{97 - 24} x100 = 100\%$$

$$(\text{Standard Obiectiv}: 97\%)$$

Valorile obtinute arata faptul ca pentru o alta perioada de 12 luni **(01.01.2016 ÷ 31.12.2016)**, diferita de cea de la Evaluarea Continuarii Conformitatii **(28.09.2016-27.09.2017)**, 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 acuratetea contorizarii

I. PREVEDERI CONTRACTUALE

Definitie	Timpul pentru tratarea solicitarilor privind verificarea acuratetii contorizarii.
Formula de calcul	raportul dintre numarul de solicitari de verificare a contoarelor rezolvate si raportate in mai putin de 3 luni si numarul total de solicitari inregistrate la Concesionar privind verificarea contorelor. $$NS = \frac{\text{Numarul total de solicitari solutionate in } \leq 3 \text{ luni}}{\text{Nr. total de solicitari de verificare metrologica - EA}} x100$$ Valoarea rezultata se compara cu Standardul Obiectiv. Daca este mai mare sau egala, se acorda conformitatea, daca este mai mica se respinge iar procedura se repeta dupa o perioada de 3 luni de remediere.
Termen limita de conformitate	sfarsitul anului 3 de concesiune - 16.11.2003, conform Contractului de Concesiune, partea a III-a Nivelele Serviciilor. Dupa aceasta data, pe toata durata concesiunii, daca este realizata sau nu conformitatea TLC se stabileste la 20 de zile numai dupa emiterea scrisorii de certificare
Perioada de Evaluare	- Evaluarea Initiala trebuie efectuata pe o perioada de 2 luni incepand cu 27.07.2003 si pana la data de 26.09.2003. Conform Contractului de Concesiune (art.1.2 Anexa III – Caietul de Sarcini) datele pe baza carora se va face evaluarea conformitatii vor fi cele obtinute in timpul unei perioade de evaluare continue, avand durata de 2 luni (Perioada de Evaluare Initiala). O astfel de perioada se incheie cu 50 de zile inainte de Termenul Limita de Conformitate, sau de Data Anterioara de Conformitate. Pe baza datelor inregistrate, Concesionarul va trebui sa prezinte Autoritatii de Reglementare Tehnica cu cel putin 40 de zile inainte de TLC raportul de Evaluare Initiala. Autoritatea are la dispozitie 20 de zile pentru a emite o scrisoare de Certificare a Conformitatii sau de respingere a acesteia. - Continuarea Conformitatii se face, pe toata durata concesiunii, la intervale de 12 luni numai daca s-a realizat conformitatea initiala. Datele folosite pentru evaluarea continuarii conformitatii vor fi cele obtinute in perioada de 12 luni ce incepe in ziua urmatoare a ultimei zile a perioadei de evaluare. Predarea raportului de catre Concesionar si emiterea scrisorii de catre Autoritate se fac respectand aceleasi termenele limita de la Evaluarea Initiala. In conformitate cu clauza 18, din Actul Aditional nr.10 la Contractul de Concesiune, aprobat prin HCGMB 245/2013, *„Partile convin ca atat Concesionarul cat si Autoritatea de Reglementare Tehnica sa aiba la dispozitie perioade identice, de cate 20 de zile, pentru realizarea rapoartelor si concluziilor solicitate, astfel:* ***18.1**. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.2 Evaluarea Initiala a Conformitatii, „Concesionarul va prezenta Autoritatii de Reglementare Tehnica un „Raport Initial de Conformitate" cu cel putin 30 de zile inainte de Termenul Limita de Conformitate sau de Data Anterioara de Conformitate, adica in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare initiala."* ***18.2**. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.3 Evaluarea Continuarii Conformitatii, „La sfarsitul fiecarei perioade de evaluare, Concesionarul va prezenta un „Raport de Continuare a Conformitatii" Autoritatii de Reglementare Tehnica, in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare, iar Autoritatea de Reglementare Tehnica va stabili conformitatea sau ne-conformitatea in termen de 20 de zile de la prezentarea raportului."*
Masurare	**Concesionarul** inregistreaza solicitarile de verificare a contoarelor sub forma unor registre care cuprind bazele de date.
Monitorizare	**- Concesionarul** inregistreaza solicitarile primite, creind astfel o baza de date din care se pot identifica printre altele: data solicitarii verificarii contorului, datele de identificare a contoarelor, data la care s-a facut verificarea, rezultatul verificarii precum si responsabilul care a realizat verificarea. Clientului i se poate oferi rabat daca in urma verificarilor contorului se constata ca acesta suprainregistreaza. Inregistrarile din baza de date se tin de Concesionar in conformitate cu formatul aprobat de ARBAC prin Decizia nr. 27/2003. Rapoartele Concesionarului, pe baza carora se face evaluarea, contin si tabele rezumative a caror structura a fost aprobata prin Decizia ARBAC nr.28/2004. **- Autoritatea de Reglementare Tehnica** analizeaza rapoartele S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. si verifica inregistrarile din baza de date. Verificarile urmaresc

	identificarea datei de inregistrare a solicitarii, rezultatul verificarii metrologice, data la care s-a realizat verificarea. De asemenea se urmareste daca in urma verificarii s-au acordat rabaturi privind micsorarea facturii clientilor ca urmare a depistarii suprainregistrarii contoarelor. Verifica de asemenea informatiile din tabele rezumative, efecuand apoi evaluarea NS C7.
Excluderi Admisibile	Contractul de Concesiune nu prevede nici un fel de incident sau eveniment care ar putea fi incadrat drept Excludere Admisibila.
Nivel Standard Obiectiv (NSO)	**minim 95 %** din solicitarile de verificare metrologica a contoarelor bransamentelor clientilor trebuie 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 – 2017)

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 %.**
2017	**Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 47 / 02.11.2017** privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C7 – Timp pentru tratarea solicitarilor privind acuratetea contorizarii Conformitatea certificata de AMRSP: **100 %.**
2018	**Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 7 / 06.02.2018** privind aprobarea modificarii *Anexei la Decizia Consiliului Executiv ARBAC nr.27/04.08.2003- formatul inregistrarilor bazei de date, a Anexei la Decizia Consiliului Executiv ARBAC nr.28/25.03.2004 - formatul tabelului rezumativ* si modificarea denumirii tipurilor de Excluderi Admisibile pentru Nivelul de Serviciu C7– Timp pentru tratarea solicitarilor privind acuratetea contorizarii

(3) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu C7 (31.05.2017 - 31.05.2018)

Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu C7 in perioada **31.05.2017 – 31.05.2018** 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.17230654/16.10.2017) pentru perioada **28.09.2016-27.09.2017**, in vederea Certificarii Continuarii Conformitatii
- *verificarea si evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual (nr.17148551/26.06.2017) pentru perioada **01.01.2016 ÷ 31.12.2016***

Pentru cele doua perioade (**28.09.2016-27.09.2017** si **01.01.2016 ÷ 31.12.2016**), a fost verificata corespondenta incadrarii informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in prevederile reglementarilor emise de Autoritatea de Reglementare Tehnica a Concesiunii, si anume:

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

Informatiile continute in baza de date si in tabelul rezumativ, precum si informatiile rezultate in urma vizitelor la Directia Dispecerat si Monitorizare si Laboratorul de Metrologie din cadrul S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. au permis o evaluare obiectiva a NS C7.

A. Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C7 pentru perioada 28.09.2016 ÷ 27.09.2017

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.17230654/16.10.2017) sunt urmatoarele:

Numarul total de solicitari de verificare metrologica	**176**
Numarul total de solicitari solutionate in ≤ 3 luni	**172**
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. 17230654/16.10.2017, 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 aprilie si octombrie 2017.
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 efectuarii verificarii metrologice, rezultatul verificarii) 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 **176** solicitari de verificare metrologica, contoarele aflandu-se in intervalul de verificare metrologica legala, dupa cum este prevazut de legislatia in vigoare*
- *din totalul celor **176** solicitari SC Apa Nova Bucuresti SA a verificat in 3 luni de la achitarea taxei de verificare un numar de **172** contoare*
- *din totalul de **172** solicitari, pentru un numar de **104** contoare rezultatul a fost „admis" intrucat valorile obtinute s-au incadrat in erorile standard*
- *din totalul de **172** solicitari, pentru un numar de **68** 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 **68** verificari ce au avut rezultatul „respins", pentru un numar de **53** s-a constatat „suprainregistrarea", iar pentru un numar de **43** 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 **172** solicitari pentru **57** s-a acordat "rabat"*
- *din totalul de **176** 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	**176**
Numarul total de solicitari solutionate in ≤ 3 luni	**172**
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	**53**
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 4 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 a fost verificat dar datorita lipsei placutei de identificare a acestuia nu se poate lua in considerare la evaluare.
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:

$$NS = \frac{\text{Numarul total de solicitari solutionate in } \leq 3 \text{ luni}}{\text{Nr. total de solicitari de verificare metrologica - EA}} x100 = \frac{172}{176-4} x100 = 100\%$$

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. 47 / 02.11.2017**.

B. Evaluarea informatiilor aferente Nivelului de Serviciu C7 - continute in Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pe anul 2016

Avand in vedere prevederile Clauzei 16.3 din Actul Aditional nr. 10 la Contractul de Concesiune (aprobat prin HCGMB nr. 245/26.09.2013):"*incepand cu anul 2013, perioada avuta in vedere pentru raportare va fi anul calendaristic, care va inlocui Anul Contractual. Astfel, Concesionarul va depune rapoarte scrise catre Autoritatea de Reglementare Tehnica si Concedent, in maximum 30 de zile dupa aprobarea de catre adunarea generala a actionarilor Concesionarului a situatiilor financiare anuale aferente exercitiului incheiat si a planului de afaceri si a bugetului de venituri si cheltuieli pentru exercitiul financiar in curs*", AMRSP a analizat, verificat si evaluat informatiile aferente Nivelului de Serviciu C7 (*baza de date si tabelul rezumativ*), continute in **Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pe anul 2016** (*nr.17148551/26.06.2017).*

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. 17148551/26.06.2017) sunt urmatoarele:

Numarul total de solicitari de verificare metrologica	**218**
Numarul total de solicitari solutionate in ≤ 3 luni	**214**
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

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 **218** 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 **218** solicitari, pentru un numar de **120** contoare rezultatul a fost „admis" intrucat valorile obtinute s-au incadrat in erorile standard. Pentru **94** 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 **3** caz clientul a renuntat la verificare.*
- *dintre toate contoarele respinse pentru un numar de **65** s-a constatat ca acestea suprainregistrau, drept pentru care s-a acordat „rabat" (Contractul de Concesiune specifica in Caietul de Sarcini, Partea a –III-a, Nivelele Serviciilor, pag.192 ca in cadrul inregistrarilor in baza de date trebuie sa se includa "rezultatul verificarii, incluzand detalii ale oricarui rabat datorat suprainregistrarilor").*

Excluderi Admisibile

S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a solicitat AMRSP aprobarea unui numar total de **4** Excluderi Admisibile, structurate astfel: **3** 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 cele **4** propuneri de Excluderi Admisibile.

Evaluare AMRSP

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

$$\text{NS C7} = \frac{\text{Numar total de solicitari solutionate in} \leq 3\,\text{luni}}{\text{Numar total de solicitari de verificare metrologica} - EA} x100\% = \frac{214}{218 - 4} x100\% = 100\,\%$$

si arata faptul ca si pentru alta perioada de 12 luni respectiv **01.01.2016 ÷ 31.12.2016** 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 acuratetea contorizarii**, o calitate a serviciului peste Standardul Obiectiv (95%).

Tipuri de contoare utilizate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. si Laboratorul S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. de verificare metrologica a acestora

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

I. PREVEDERI CONTRACTUALE

Definitie	Presiunea la bransamentul de apa industriala conform clauzelor prevazute in "Contractul de furnizare apa industriala" incheiat cu fiecare agent economic.
Formula de calcul	Raportul dintre numarul de bransamente rezolvate in anul de raportare si numarul total de bransamente la sfarsitul anului de raportare. $NSD1 = \frac{\text{numarul de bransamente rezolvate in anul de raportare}}{\text{numarul total de bransamente la sfarsitul anului de raportare}} x100$
Termen limita de conformitate	Primul Termen Limita de Conformitate este anul 5 de concesiune (16.11.2005). Dupa aceasta data, pe toata durata concesiunii, daca este realizata sau nu conformitatea, TLC se stabileste la 20 de zile numai dupa emiterea scrisorii de certificare
Perioada de Evaluare	- Evaluarea Initiala trebuie efectuata pe o perioada de 2 luni incepand cu 28.07.2005 si pana la data de 27.09.2005. Conform Contractului de Concesiune (art.1.2 Anexa III – Caietul de Sarcini) datele pe baza carora se va face evaluarea conformitatii vor fi cele obtinute in timpul unei perioade de evaluare continue, avand durata de 2 luni (Perioada de Evaluare Initiala). O astfel de perioada se incheie cu 50 de zile inainte de Termenul Limita de Conformitate, sau de Data Anterioara de Conformitate. Pe baza datelor inregistrate, Concesionarul va trebui sa prezinte Autoritatii de Reglementare Tehnica cu cel putin 40 de zile inainte de TLC raportul de Evaluare Initiala. Autoritatea are la dispozitie 20 de zile pentru a emite o scrisoare de Certificare a Conformitatii sau de respingere a acesteia. - Continuarea Conformitatii se face, pe toata durata concesiunii, la intervale de 12 luni numai daca s-a realizat conformitatea initiala. Datele folosite pentru evaluarea continuarii conformitatii vor fi cele obtinute in perioada de 12 luni ce incepe in ziua urmatoare a ultimei zile a perioadei de evaluare. Predarea raportului de catre Concesionar si emiterea scrisorii de catre Autoritate se fac respectand aceleasi termene limita de la Evaluarea Initiala In conformitate cu clauza 18, din Actul Aditional nr.10 la Contractul de Concesiune, aprobat prin HCGMB 245/2013, *„Partile convin ca atat Concesionarul cat si Autoritatea de Reglementare Tehnica sa aiba la dispozitie perioade identice, de cate 20 de zile, pentru realizarea rapoartelor si concluziilor solicitate, astfel:* ***18.1**. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.2 Evaluarea Initiala a Conformitatii, „Concesionarul va prezenta Autoritatii de Reglementare Tehnica un „Raport Initial de Conformitate" cu cel putin 30 de zile inainte de Termenul Limita de Conformitate sau de Data Anterioara de Conformitate, adica in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare initiala."* ***18.2**. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.3 Evaluarea Continuarii Conformitatii, „La sfarsitul fiecarei perioade de evaluare, Concesionarul va prezenta un „Raport de Continuare a Conformitatii" Autoritatii de Reglementare Tehnica, in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare, iar Autoritatea de Reglementare Tehnica va stabili conformitatea sau ne-conformitatea in termen de 20 de zile de la prezentarea raportului."*
Masurare	**Concesionarul** inregistreaza si intocmeste rapoarte privind reclamatiile de presiune scazuta de la clienti. S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. va trebui sa faca masuratori ale presiunii la fiecare din punctele: - la partea de bransament/contor a clientului, sau datorita conditiilor practice ale efectuarii acesteia, - printr-o referinta de inlocuire in arterele de distributie adiacente. Inregistrarile din baza de date se tin de catre 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 de Serviciu 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 trebuie puse la dispozitie pentru inspectare Autoritatii de Reglemenatre Tehnica **- Autoritatea de Reglementare Tehnica** analizeaza rapoartele Concesionarului si verifica inregistrarile din baza de date. Verificarile urmaresc identificarea zonei industriale afectate, cauza, actiunea intreprinsa pentru a rezolva problema si timpul de rezolvare. Informatiile sunt stocate, cumulate si transmise anual Autoritatii de Reglementare Tehnica, dar pe masura ce sunt inregistrate sunt verificate periodic prin sondaj de catre aceasta.
Excluderi Admisibile	Cazurile de presiune mai mici decat cele convenite cu Clientul in contractul de alimentare nu vor constitui nerealizari in raport cu Nivelul de Serviciu daca se datoreaza urmatoarelor imprejurari: - Cereri anormale. Aceasta nu include varfuri zilnice sau saptamanale si ar trebui sa fie evenimente care nu apar mai des decat de 5 ori in timpul unui an; - Intretinere planificata; - Incidente de presiune mica de scurta durata, adica mai putin de 1 ora pe zi si care nu apar cu regularitate; - Incidente exceptionale la echipamentele Concesionarului: explozii ale arterelor, defectiuni ale echipamentelor; - Incidente exceptionale din cauza unei terte parti: pentru actiuni de stingere a incendiilor, alta actiune a unei terte parti.
Nivel Standard Obiectiv (NSO)	**100%** din solicitarile clientilor rezolvate conform Contractului de furnizare apa.

II. MONITORIZAREA SI EVALUAREA NIVELULUI DE SERVICIU D1

(1) Nivel Standard de Baza:

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

(2) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu D1 (2005-2017)

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 minima la bransament pentru apa industriala. Conformitatea realizata: **100%**
2006	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 35 / 26.10.2006** - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu D1 – Presiunea minima la bransament pentru apa industriala. Conformitatea realizata: **100 %**
2007	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 32 / 26.10.2007** - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu D1 – Presiunea la bransament pentru apa industriala. Conformitatea realizata: **100 %**
2008	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 15 / 23.10.2008** - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu D1 – Presiunea minima la bransament pentru apa industriala. Conformitatea realizata: **100 %**
2009	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 19 / 23.10.2009** - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu D1 – Presiunea minima la bransament pentru apa industriala. Conformitatea realizata: **100 %**
2010	**Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 26 / 26.10.2010** - Privind aprobarea Scrisorii de

	Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu D1 – Presiunea minima la bransament pentru apa industriala. Conformitatea realizata: **100 %**
2011	**Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 28 / 26.10.2011** - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu D1 – Presiunea minima la bransament pentru apa industriala. Conformitatea realizata: **100 %**
2012	**Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 35 / 26.10.2012** - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu D1 – Presiunea la bransament pentru apa industriala. Conformitatea realizata: **100 %**
2013	**Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 36 / 25.10.2013** - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu D1 – Presiunea minima la bransament pentru apa industriala. 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 minima la bransament pentru apa industriala**.** 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 minima la bransament pentru apa industriala. 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 minima la bransament pentru apa industriala. Conformitatea realizata: **100 %**
2017	**Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 48 / 02.11.2017 -** Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu D1 – Presiunea minima la bransament pentru apa industriala. Conformitatea realizata: **100 %**

(3) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu D1 (31.05.2017 - 31.05.2018)

Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu D1 in perioada **31.05.2017 – 31.05.2018** 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. 17230654/16.10.2017) pentru perioada **28.09.2016-27.09.2017**, in vederea Certificarii Continuarii Conformitatii*
- *verificarea si evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual (nr.17148551/26.06.2017) pentru perioada **01.01.2016 ÷ 31.12.2016***

Pentru cele doua perioade (**28.09.2016-27.09.2017** si **01.01.2016 ÷ 31.12.2016**), a fost verificata corespondenta incadrarii informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in prevederile reglementarilor emise de Autoritatea de Reglementare Tehnica a Concesiunii, si anume:

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

Informatiile continute in baza de date si in tabelul rezumativ au fost suficiente si relevante, ceea ce a permis o evaluare obiectiva a Nivelului de Serviciu D1.

Din informatiile primite de la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. si dupa verificarile efectuate de AMRSP s-a constatat ca nu au aparut zone noi in care sa persiste probleme de presiune necorespunzatoare a apei industriale.

A. Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu D1 pentru perioada 28.09.2016 – 27.09.2017

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. 17230654/ 16.10.2017) sunt urmatoarele:

Nr. crt.	Elemente ale Nivelului de Serviciu	NS realizat
1	Nr. total bransamente la inceputul anului de raportare	61
2	Nr. total de bransamente la sfarsitul anului de raportare	63
3	Nr. de 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. de 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 cursul anului 2017 au fost efectuate verificari sistematice ale registrelor Concesionarului.

In perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii (**28.09.2016 – 27.09.2017**) 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. 48 / 02.11.2017**.

B. Evaluarea informatiilor aferente Nivelului de Serviciu D1 - continute in Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pe anul 2016

Avand in vedere prevederile Clauzei 16.3 din Actul Aditional nr. 10 la Contractul de Concesiune (aprobat prin HCGMB nr. 245/26.09.2013):"*incepand cu anul 2013, perioada avuta in vedere pentru raportare va fi anul calendaristic, care va inlocui Anul Contractual. Astfel, Concesionarul va depune rapoarte scrise catre Autoritatea de Reglementare Tehnica si Concedent, in maximum 30 de zile dupa aprobarea de catre adunarea generala a actionarilor Concesionarului a situatiilor financiare anuale aferente exercitiului incheiat si a planului de afaceri si a bugetului de venituri si cheltuieli pentru exercitiul financiar in curs*", AMRSP a analizat, verificat si evaluat informatiile aferente Nivelului de Serviciu D1 (*baza de date si tabelul rezumativ*), continute in **Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pe anul 2016** (*nr.17148551/26.06.2017).*

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

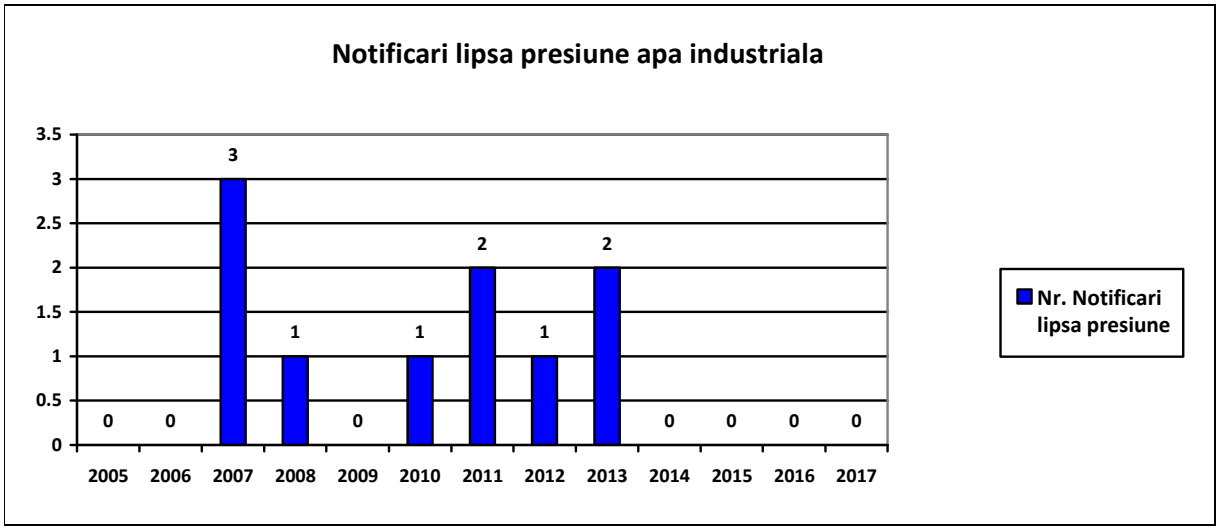
Nr. crt.	Elemente ale Nivelului de Serviciu	NS realizat
1	Nr. total bransamente la inceputul anului de raportare	59
2	Nr. total de bransamente la sfarsitul anului de raportare	63
3	Nr. de bransamente cu probleme de presiune raportate in doua sau mai multe ocazii in anul de raportare	0
4	Nr. de bransamente rezolvate in anul de raportare	0
5	Nr.de 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 2016, 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 – 2017

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
2017	0



Nivelul de Serviciu D2 - Continuitatea alimentarii cu apa industriala

I. PREVEDERI CONTRACTUALE

Definitie	Alimentare cu apa industriala conform Conventiei din Contractul de furnizare apa.
Formula de calcul	Raportul procentual dintre numarul de cazuri notificate rezolvate si total cazuri notificate. $$NSD2 = \frac{\text{numarul de cazuri notificate rezolvate}}{\text{numarul total de cazuri notificate}} x100$$
Termen limita de conformitate	Primul Termen Limita de Conformitate este anul 5 de concesiune (16.11.2005). Dupa aceasta data, pe toata durata concesiunii, daca este realizata sau nu conformitatea, TLC se stabileste la 20 de zile numai dupa emiterea scrisorii de certificare
Perioada de Evaluare	- Evaluarea Initiala trebuie efectuata pe o perioada de 2 luni incepand cu 28.07.2005 si pana la data de 27.09.2005. Conform Contractului de Concesiune (art.1.2 Anexa III – Caietul de Sarcini) datele pe baza carora se va face evaluarea conformitatii vor fi cele obtinute in timpul unei perioade de evaluare continue, avand durata de 2 luni (Perioada de Evaluare Initiala). O astfel de perioada se incheie cu 50 de zile inainte de Termenul Limita de Conformitate, sau de Data Anterioara de Conformitate. Pe baza datelor inregistrate, Concesionarul va trebui sa prezinte Autoritatii de Reglementare Tehnica cu cel putin 40 de zile inainte de TLC raportul de Evaluare Initiala. Autoritatea are la dispozitie 20 de zile pentru a emite o scrisoare de Certificare a Conformitatii sau de respingere a acesteia. - Continuarea Conformitatii se face, pe toata durata concesiunii, la intervale de 12 luni numai daca s-a realizat conformitatea initiala. Datele folosite pentru evaluarea continuarii conformitatii vor fi cele obtinute in perioada de 12 luni ce incepe in ziua urmatoare a ultimei zile a perioadei de evaluare. Predarea raportului de catre Concesionar si emiterea scrisorii de catre Autoritate se fac respectand aceleasi termene limita de la Evaluarea Initiala In conformitate cu clauza 18, din Actul Aditional nr.10 la Contractul de Concesiune, aprobat prin HCGMB 245/2013, *„Partile convin ca atat Concesionarul cat si Autoritatea de Reglementare Tehnica sa aiba la dispozitie perioade identice, de cate 20 de zile, pentru realizarea rapoartelor si concluziilor solicitate, astfel:* ***18.1**. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.2 Evaluarea Initiala a Conformitatii, „Concesionarul va prezenta Autoritatii de Reglementare Tehnica un „Raport Initial de Conformitate" cu cel putin 30 de zile inainte de Termenul Limita de Conformitate sau de Data Anterioara de Conformitate, adica in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare initiala."* ***18.2**. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.3 Evaluarea Continuarii Conformitatii, „La sfarsitul fiecarei perioade de evaluare, Concesionarul va prezenta un „Raport de Continuare a Conformitatii" Autoritatii de Reglementare Tehnica, in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare, iar Autoritatea de Reglementare Tehnica va stabili conformitatea sau ne-conformitatea in termen de 20 de zile de la prezentarea raportului."*
Masurare	**Concesionarul** inregistreaza atat reclamatiile scrise sau telefonice primite de la clienti cat si toate incidentele care dureaza mai mult decat perioada convenita in contractul de furnizare. Inregistrarile din baza de date se tin de concesionar in conformitate cu formatul aprobat de ARBAC prin Decizia nr.28/2003. Rapoartele S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. contin tabele rezumative prezentate in formatul aprobat prin Decizia ARBAC nr.30/2004.
Monitorizare	**- Concesionarul** inregistreaza reclamatiile scrise sau telefonice primite de la clienti cat si toate incidentele care dureaza mai mult decat perioada convenita in contractul de furnizare, intr-un registru. Registru ar trebui sa includa o baza de date detaliata si un tabel rezumativ. Registrul bazei de date va trebui sa cuprinda: - data problemei, - detalii ale persoanei/organizatiei care raporteaza problema, - localizarea problemei, durata problemei, - detalii ale problemei (incluzand categorisirea ca intreruperi neplanificate/neavertizate, intreruperi planificate atentionate sau intreruperi cauzate de o terta parte),

	- notificare daca este cazul, - numele persoanei care inregistreaza. **- Autoritatea de Reglementare Tehnica** analizeaza rapoartele Concesionarului si verifica inregistrarile din baza de date. Verificarile urmaresc identificarea zonei industriale afectate, cauza, actiunea intreprinsa pentru a rezolva problema si timpul de rezolvare. Informatiile sunt stocate, cumulate si transmise anual Autoritatii de Reglementare Tehnica, dar pe masura ce sunt inregistrate sunt verificate periodic prin sondaj de catre acesta.
Excluderi Admisibile	Nu sunt prevazute Excluderi Admisibile in Contractul de Concesiune. Pentru acest Nivel de Serviciu, Concesionarul nu a identificat pana in prezent Excluderi Admisibile suplimentare.
Nivel Standard Obiectiv (NSO)	**100%** de cazuri notificate rezolvate conform "Contractului de furnizare" a apei industriala.

II. MONITORIZAREA SI EVALUAREA NIVELULUI DE SERVICIU D2

(1) Nivel Standard de Baza:

Nivel Standard de Baza (NSB)	Aprobat prin Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 24/20.11.2002: **90%** , reprezentand raportul dintre numarul de intreruperi in alimentarea cu apa industriala la care s-a respectat conventia inscrisa in contractele cu clientii industriali (intreruperile de alimentare care dureaza sub timpul limita convenit in contracte, care sa nu afecteze instalatiile clientilor datorita lipsei de apa, intreruperile programate trebuind sa fie anuntate in scris in prealabil) si numarul total de intreruperi in alimentarea cu apa industriala.

(2) Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu D2 (2005-2017)

An	Conformitatea NS D2
2005	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 48 / 21.10.2005** - privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu D2 – Continuitatea alimentarii cu apa industriala. Conformitatea realizata: **100 %**
2006	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 36 / 26.10.2006** - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu D2 – Continuitatea alimentarii cu apa industriala. Conformitatea realizata: **100 %**
2007	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 33 / 26.10.2007** - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu D2 – Continuitatea alimentarii cu apa industriala. Conformitatea realizata: **100 %**
2008	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 16 / 23.10.2008** - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu D2 – Continuitatea alimentarii cu apa industriala. Conformitatea realizata: **100 %**
2009	**Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 20 / 23.10.2009** - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu D2 – Continuitatea alimentarii cu apa industriala. Conformitatea realizata: **100 %**
2010	**Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 27 / 26.10.2010** - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu D2 – Continuitatea alimentarii cu apa industriala. Conformitatea realizata: **100 %**
2011	**Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 29 / 26.10.2011** - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu D2 – Continuitatea alimentarii cu apa industriala. Conformitatea realizata: **100 %**
2012	**Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 36 / 26.10.2012** - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu D2 – Continuitatea alimentarii cu apa industriala. Conformitatea realizata: **100 %**
2013	**Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 37 / 25.10.2013** - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu D2 – Continuitatea alimentarii cu apa industriala.

	Conformitatea realizata: **100 %**
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 %**
2017	**Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 49 / 02.11.2017 -** 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 (31.05.2017 - 31.05.2018)

Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu D2 in perioada 31.05.2017 – 31.05.2018 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. 17230654/16.10.2017) pentru perioada **28.09.2016-27.09.2017**, in vederea Certificarii Continuarii Conformitatii*
- *verificarea si evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual (nr.17148551/26.06.2017) pentru perioada **01.01.2016 ÷ 31.12.2016***

Pentru cele doua perioade (**28.09.2016-27.09.2017** si **01.01.2016 ÷ 31.12.2016**), a fost verificata corespondenta incadrarii informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in prevederile reglementarilor emise de Autoritatea de Reglementare Tehnica a Concesiunii, si anume:

- *Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 28/2003 – privind aprobarea formatului bazei de date*
- *Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 30/2004 – privind aprobarea formatului inregistrarilor tabelului rezumativ*

Informatiile continute in baza de date si in tabelul rezumativ au fost suficiente si relevante, ceea ce a permis o evaluare obiectiva a Nivelului de Serviciu D2.

A. Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu D2 pentru perioada 28.09.2016 – 27.09.2017

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. 17230654/ 16.10.2017 sunt urmatoarele:

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

Pentru Evaluarea Continuarii Conformitatii (**28.09.2016 – 27.09.2017**) au fost luate in considerare intreruperile in alimentarea cu apa industriala generate de interventiile S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. si cazurile lipsa apa notificate de clienti.

Verificari AMRSP

- in cursul anului 2017 au fost efectuate verificari sistematice ale registrelor Concesionarului.

In urma analizei bazei de date prezentate au fost inregistrate urmatoarele:

- *3 cazuri de interupere a alimentarii cu apa industriala generate de interventiile S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru rezolvarea unor probleme punctuale in sistem*

Nici unul dintre cazurile de intrerupere nu a durat mai mult decat perioada convenita in contractul de furnizare.

Excluderi Admisibile

Contractul de Concesiune nu prevede Excluderi Admisibile pentru Nivelul de Serviciu D2, iar Concesionarul nu a identificat pana in prezent Excluderi Admisibile suplimentare.

Evaluare AMRSP

In urma evaluarii, s-au constatat urmatoarele:

- *S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a indeplinit cerintele prevazute de Contractul de Concesiune in ceea ce priveste continuitatea alimentarii cu apa industriala*
- *Evaluarea propusa de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. este corecta, conformitatea realizata fiind de 100%, valoare egala cu cea prevazuta de Standardul Obiectiv*

AMRSP a decis Certificarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu D2 – Continuitatea alimentarii prin **Decizia Consiliului Executiv nr. 49/ 02.11.2017**.

B. Evaluarea informatiilor aferente Nivelului de Serviciu D2 - continute in Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pe anul 2016

Avand in vedere prevederile Clauzei 16.3 din Actul Aditional nr. 10 la Contractul de Concesiune (aprobat prin HCGMB nr. 245/26.09.2013):"*incepand cu anul 2013, perioada avuta in vedere pentru raportare va fi anul calendaristic, care va inlocui Anul Contractual. Astfel, Concesionarul va depune rapoarte scrise catre Autoritatea de Reglementare Tehnica si Concedent, in maximum 30 de zile dupa aprobarea de catre adunarea generala a actionarilor Concesionarului a situatiilor financiare anuale aferente exercitiului incheiat si a planului de afaceri si a bugetului de venituri si cheltuieli pentru exercitiul financiar in curs*", AMRSP a analizat, verificat si evaluat informatiile aferente Nivelului de Serviciu D2 (*baza de date si tabelul rezumativ*), continute in **Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pe anul 2016** (*nr.17148551/26.06.2017).*

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

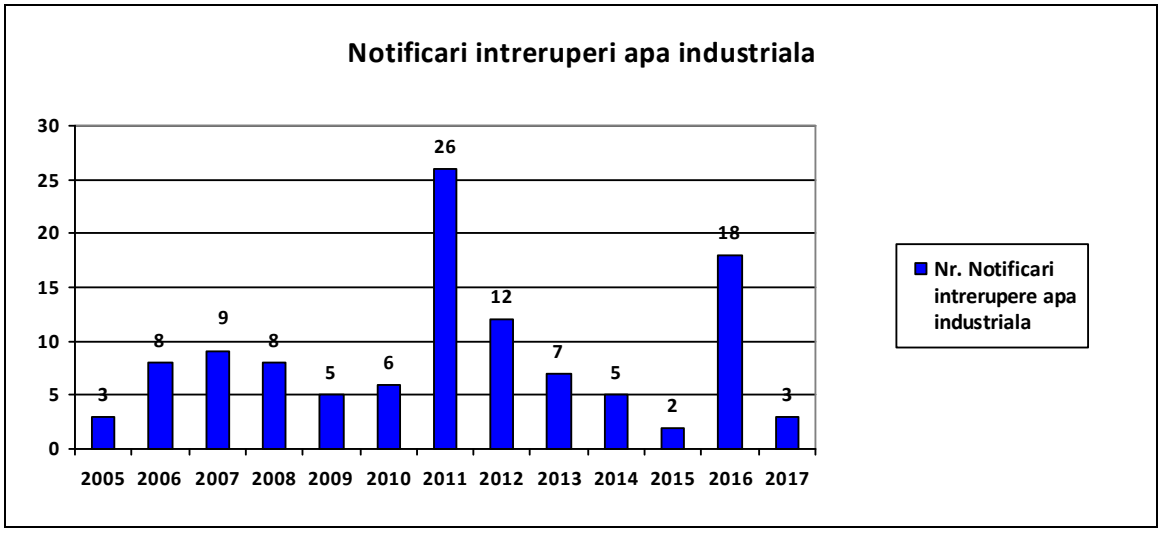
Nr. crt.	Elementul Nivelului de Serviciu	NS realizat	
1	Total cazuri notificate	Numeric	14
2	Total cazuri notificate rezolvate	Numeric	14
		%	**100**
3	Total cazuri notificate nerezolvate	Numeric	0
		%	0

Pentru anul 2016, 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 industriala in perioada 2005 – 2017

An raportare	Cazuri notificate de intrerupere in alimentarea cu apa industriala
2005	3
2006	8
2007	9
2008	8
2009	5
2010	6
2011	26
2012	12
2013	7
2014	5
2015	2
2016	18
2017	3



Statia de pompare Apa Industriala (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 *31.05.2017 – 31.05.2018,* 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. 25/28.07.2017* - 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. 34/02.11.2017* - privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A1 – Calitatea apei potabile
- *Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 35/02.11.2017* - privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A2 – Presiunea la bransament
- *Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 36/02.11.2017* - privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A3 – Continuitatea serviciului
- *Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 37/02.11.2017* - 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. 38/02.11.2017* - 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. 39/02.11.2017* - 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. 40/02.11.2017* - 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. 41/02.11.2017* - 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. 42/02.11.2017* - 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. 43/02.11.2017* - 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. 44/02.11.2017* - 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. 45/02.11.2017* - privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatiilor scrise
- *Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 46/02.11.2017* - privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C6 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente
- *Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 47/02.11.2017* - 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. 48/02.11.2017* - privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu D1 – Presiunea minima la bransament pentru apa industriala
- *Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 49/02.11.2017* - privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu D2 – Continuitatea alimentarii cu apa industriala
- *Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 52/04.12.2017*- privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B1 – Calitatea Apei Epurate
- *Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 54/ 21.12.2017*- privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B6 - Capacitate de transport Caseta
- *Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 55/21.12.2017*- 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. 1/04.01.2018* - 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. 2/04.01.2018* - 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. 7 / 06.02.2018* privind aprobarea modificarii Anexei la Decizia Consiliului Executiv ARBAC nr.27/04.08.2003- formatul inregistrarilor bazei de date, a Anexei la Decizia Consiliului Executiv ARBAC nr.28/25.03.2004 - formatul tabelului rezumativ si modificarea denumirii tipurilor de Excluderi Admisibile pentru Nivelul de Serviciu C7 – Timp pentru tratarea solicitarilor privind acuratetea contorizarii
-	*Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 8/06.02.2018* – privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A7 – Randamentul sistemului de alimentare cu apa potabila

4.III. Asigurarea expertizei tehnice in sprijiinul rezolvarii disputelor dintre clienti si Concesionarul S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., prin analizarea si aprecierea impartiala a situatiilor, daca apelul clientului catre Concesionar nu a condus la rezolvari 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 analizarea si aprecierea impartiala a situatiilor, daca apelul utilizatorului catre concesionar nu a condus la rezolvari acceptabile pentru parti*".

In perioada **31.05.2017 – 31.05.2018** a fost inregistrat la AMRSP un numar de **86 de petitii, transmise fie de clienti fie de consumatori din cadrul condominiilor**. O parte din aceste litigii au fost trimise de Autoritati (ANPC, AMRSC, PMB) fiind redirectionate catre AMRSP.

Chiar daca unele reclamatii nu indeplineau conditiile din Statutul AMRSP privind existenta unei corespondente cu S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., 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 **86** petitii primite la AMRSP, astfel:

1.	***Nr. de inregistrare AMRSP/ Data***	**1362/07.06.2017**
	Detaliile petitiei	PMB-DUP nr.6672/31.05.2017 Dna Roxana Proca, roxana.proca@gmail.com
	Problema reclamata	*Calitatea apei, reduceri pentru apa nepotabila*
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.1385/09.06.2015 pentru punct de vedere. Raspunsul ANB nr.1482/20.06.2017 contine rezultatul verificarilor probelor de apa de la petent. Raspunsul AMRSP catre petenti si spre stiinta PMB-DUP nr.1505/22.06.2017 contine rezultatul probelor de apa analizate in laboratorul ANB (probe conforme).
2.	***Nr. de inregistrare AMRSP/ Data***	**1374/08.06.2017**
	Detaliile petitiei	Dl Calin Mircea, str. Sabinelor nr.34B, sector 5
	Problema reclamata	*Bransament si racord executat si desfiintat (fara acord ANB)*
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.1406/12.06.2017 pentru verificari si informare. Raspunsul ANB nr.1503/22.06.2017 contine informatii privind istoricul realizarii bransamentului si documentele ce trebuies pentru realizarea legala a unui nou bransament si racord. Raspunsul AMRSP catre petent nr.1603/05.07.2017 contine informatii privind modalitatea nelegala prin care s-a realizat bransamentul si racordul, obligatia utilizatorului de a relua procedurile legale expirate.
3.	***Nr. de inregistrare AMRSP/ Data***	**1395/12.06.2017**
	Detaliile petitiei	ANPC nr.9920/30.05.2017 Dl. Andrei Badanoiu, str. Lt. Av. Marasescu Ion nr.15, sector 1, andrei.badanoiu@ericsson.com
	Problema reclamata	*Contesta taxa contravaloare inlocuire contor*
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.1406/12.06.2017 pentru verificare si punct de vedere. Raspunsul ANB nr.1537/29.06.2017 contine informatii privind inlocuirea contorului si constatarea neconformitatii contorului. Raspunsul AMRSP catre petent si spre stiinta ANPC nr.1684/14.07.2017

		contine informatii privind actiunea de inlocuire a contorului, constatarea starii acestuia si considerente AMRSP privind suma perceputa pentru inlocuire.
4.	***Nr. de inregistrare AMRSP/ Data***	**1423/14.06.2017**
	Detaliile petitiei	PMB-DUP nr.7028/13.06.2017 Dl. Alexandru Paraschiv, str. Aurel Persu nr.20-24, sector 4
	Problema reclamata	*Contravaloare preluare apa meteo*
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Raspunsul AMRSP catre petent si spre stiinta PMB-DUP nr. 1468/19.06.2017 contine reglementari privind facturarea contravalorii preluarii apei meteorice la sistemul public de canalizare.
5.	***Nr. de inregistrare AMRSP/ Data***	**1434/14.06.2017**
	Detaliile petitiei	Dl. Aurel Colceru, media_medica_center@yahoo.com
	Problema reclamata	*Majorare tarif canalizare*
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Raspunsul AMRSP catre petent nr.1448/15.06.2017 contine atributiile Autoritatii privind tarifele si motivul, detaliat, al Schimbarii Structurii Tarifare in 2017.
6.	***Nr. de inregistrare AMRSP/ Data***	**1548/29.06.2017**
	Detaliile petitiei	ANPC nr.11489/27.06.2017 Dl. Cristian Luncasu, str. Austrului nr.18, corp C, ap.1, sector 2 luncasu@gmail.com
	Problema reclamata	*Refuzul separarii consumului la nivel de proprietate*
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr. 1667/13.07.2017 pentru punct de vedere privind posibilitatea de separare. Raspunsul ANB nr. 1930/10.08.2017 contine informatii privind modalitatea incheierii unui contract individual de furnizare, potrivit legislatiei in vigoare. Raspunsul AMRSP catre petent si spre stiinta ANPC nr.2061/25.08.2017 contine informatii privind posibilitatile legale de separare a coosumului si incheierea de contracte individuale.
7.	***Nr. de inregistrare AMRSP/ Data***	**1593/05.07.2017**
	Detaliile petitiei	PMB-DUP nr.6979/13.06.2017 Asociatia proprietari bloc 3, str. Ion Campineanu nr.33, sector 1, dl. Filip Teodorescu
	Problema reclamata	*Canalizare nefunctionala- schimbare solutie*
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.1604/05.07.2017 pentru verificari si punct de vedere Raspunsul ANB nr.1666/13.07.2017 contine referiri la finalizarea lucrarilor de racordare a imobilului.
8.	***Nr. de inregistrare AMRSP/ Data***	**1595/05.07.2017**
	Detaliile petitiei	PMB-DUP nr.6101/22.05.2017 Asociatia Proprietari bl.A, str. Lt. Victor Manu nr.79, sector 2, dl. Marin Gheorghita presedinte asociatie
	Problema reclamata	*Avarie dupa camin de bransament. Camin montat la 50 m de bloc*
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.1605/05.07.2017 pentru verificari si punct de vedere pentru solutionare. Raspunsul ANB nr.1696/17.07.2017 contine referiri la remedierea avariei, precum si pentru schimbarea pozitiei bransamentului. Raspunsul AMRSP catre petent si spre stiinta PMB-DUP nr. 1783/26.07.2017 contine reglementari privind responsabilitatea si punctul de delimitare precum si reglementari privind reconfigurarea bransamentului.
9.	***Nr. de inregistrare AMRSP/ Data***	**1731/19.07.2017**
	Detaliile petitiei	Dna. Mioara Dragomir, str. Matei Basarab nr.90, bl.118A, sector 3
	Problema reclamata	*Temperatura ridicata a apei reci, calitate*
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare AMRSP catre ANB nr.1744/20.07.2017 pentru verificari si masuri solutionare Raspunsul ANB nr.1891/07.08.2017 contine informatii privind cauza incalzirii apei (vecinatatea conductei RADET) si program de scoatere a conductei din galerie. Raspunsul AMRSP nr. 1907/08.08.2017 contine informatii privind cauzele temperaturii ridicate a apei reci si posibilitatile de solutionare.

10.	***Nr. de inregistrare AMRSP/ Data***	**1740/20.07.2017**
	Detaliile petitiei	Dl. Brancoveanu Marian Petrica, str. Doicesti nr.12, bl.A7, ap.2, sector 3
	Problema reclamata	*Sistare apa pentru restante un apartament din 8*
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare AMRSP catre ANB nr. 1780/26.07.2017 pentru verificari si punct de vedere pentru solutionare Raspunsul ANB nr.1983/18.08.2017 contine informatii privind demersurile ANB pentru reglementarea situatiei si reluarea furnizarii (invitatie la sediu, discutii cu proprietarii apartamentelor). Raspunsul AMRSP catre petent nr.2059/25.08.2017 contine informatii privind masurile ANB pentru reglementarea situatiei (esalonare si contorizare/contractare individuala).
11.	***Nr. de inregistrare AMRSP/ Data***	**1758/24.07.2017**
	Detaliile petitiei	ANPC 12612/12.07.2017 Dl. Boris Ioan Desliu, str. Poet Theodor Neculuta nr.86, sector **2**
	Problema reclamata	*Pierderi dupa apometru la imbinari*
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare AMRSP catre ANB nr.1782/26.07.2017 pentru verificari si posibilitati de solutionare Raspunsul ANB nr.2025/23.08.2017 contine informatii privind actiunile ANB pentru inlocuirea contorului la expirarea perioadei de verificare metrologica. Raspunsul AMRSP catre petent si spre stiinta ANPC nr.2060/25.08.2017 contine specificatii privind incercarile ANB de inlocuire a contorului si reglementarile care prevad acest lucru.
12.	***Nr. de inregistrare AMRSP/ Data***	**1759/24.07.2017**
	Detaliile petitiei	ANPC 12612/12.07.2017 Dl, Adrian Briciu, str. Gura Ialomitei nr.26B, sector 3 adrian_briciu@yahoo.com
	Problema reclamata	*Diferenta contor proprietate si modalitate calcul apa pluviala*
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare AMRSP catre ANB nr.1781/26.07.2017 pentru verificari pentru modalitatea de facturare si masuri de solutionare Raspunsul ANB nr. 1943/11.08.2017 contine precizari privind consumurile de apa potabila masurate de contoarele individuale si contorul de retea. Raspunsul AMRSP nr.2142/06.09.2017 catre petent si spre stiinta ANPC contine referiri la modalitatea de facturare Dupa ce petentul a revenit pentru clarificari in data de 06.09.2017, AMRSP a solicitat informatii si a raspuns petentului cu nr.2534/13.10.2017 aratand ca s-a transmis la ANB solicitare de verificare si reconsiderare a consumurilor. Raspunsul ANB nr.2696/31.10.2017 prin care se precizeaza reglarea consumului si a modalitatii de facturare. Petentul a transmis prin email ca situatia reclamata s-a rezolvat.
13.	***Nr. de inregistrare AMRSP/ Data***	**1803/27.07.2017**
	Detaliile petitiei	Dl. Popescu Mihai prin avocat Tone Silviu-Marian
	Problema reclamata	*Informatii, planuri retele apa si notificare*
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Raspunsul AMRSP catre petent nr.1920/09.08.2017 contine referiri la neresonsabiitatea autoritatii fata d esolicitarile petentului.
14.	***Nr. de inregistrare AMRSP/ Data***	**1871/03.08.2017**
	Detaliile petitiei	PMB-DATJ nr.4130/668L/02.08.2017 Dl. Petrut Ciobanu, str. Dr. Petre Herescu nr.32, sector 5 petrut.ciobanu@petrutciobanu.ro
	Problema reclamata	*Informatii privind modificarile tarifare*
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Raspuns AMRSP catre petent si spre stiinta PMB-DATJ nr. 1908/08.08.2017 contine informatii privind procedura de avizare a tarifelor si justificarea ultimei cresteri.
15.	***Nr. de inregistrare AMRSP/ Data***	**1913/09.08.2017**
	Detaliile petitiei	PMB-DUP nr. 9535/08.08.2017 Dl. Constantin Stan, Bucuresti stanconstantin15@yahoo.com
	Problema reclamata	*Propune instalarea mai multor surse de apa potabila in Gara de Nord*
	Demersuri intreprinse de AMRSP/	Solicitare AMRSP catre ANB nr. 1923/09.08.2017 pentru verificarea si

	Rezultatul medierii AMRSP	analizarea propunerilor de instalare a mai multor surse de apa potabila in Gara de Nord. Raspunsul ANB nr.1982/18.08.2017 contine informatii privind responsabilitatea ANB privind suplimentarea in incinta Garii de Nord a surselor de apa potabila. Raspunsul AMRSP catre petent si spre stiinta PMB-DUP nr. 2075/28.08.2017 contine informatii privind detinatorul retelelor de apa potabila din incinta Garii de Nord, care este retea interioara apartinand CNCF - CFR SA
16.	***Nr. de inregistrare AMRSP/ Data***	**1947/11.08.2017**
	Detaliile petitiei	Dl. Radu Florin, str. Ion Conea nr.10, sector 5
	Problema reclamata	*Contravaloare apa meteo pentru imobil nelocuit*
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Raspunsul AMRSP catre petent nr. 2200/12.09.2017 contine informatii privind responsabilitatea petentului de a justifica (chiar si prin instanta) suprafata care face obiectul calcularii contravalorii apei meteo preluata de canalizare.
17.	***Nr. de inregistrare AMRSP/ Data***	**1964/16.08.2017**
	Detaliile petitiei	Dl. Radu Florin, str. Ion Conea nr.10, sector **5**
	Problema reclamata	*Contravaloare apa meteo pentru imobil nelocuit*
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Raspunsul AMRSP catre petent nr. 2200/12.09.2017 contine informatii privind responsabilitatea petentului de a justifica (chiar si prin instanta) suprafata care face obiectul calcularii contravalorii apei meteo preluata de canalizare.
18.	***Nr. de inregistrare AMRSP/ Data***	**1970/17.08.2017**
	Detaliile petitiei	Dl. Popescu Mihai Sos. Oltenitei nr. 45, Orasul Popesti Leordeni, jud. Ilfov
	Problema reclamata	*Solicita informatii despre lucrarile executate de ANB in dreptul proprietatii din Cal. 13 Septembrie nr. 297E, Sector 5*
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare AMRSP catre ANB nr. 1979/17.08.2017 pentru verificari referitoare la lucrarile executate in Cal. 13 Septembrie nr. 297E, Sect *5.* Raspunsul ANB nr.2236/15.09.2017 contine referiri la interventia ANB pe domeniul public. Raspuns AMRSP nr.2319/20.09.2017 contine referiri la interventia ANB pentru reconectarea unui utilizator.
19.	***Nr. de inregistrare AMRSP/ Data***	**2000/21.08.2017**
	Detaliile petitiei	ANPC nr.14654/16.08.2017 Dna Daniela Baclava, str. Elena nr.67, sector 2
	Problema reclamata	*Facturare apa iesita din foraj propriu si contravaloare apa meteo*
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.2048/27.08.2017 pentru punct de vedere si posibilitate de solutionare. Raspunsul ANB nr.2235/15.09.2017 contine informatii privind solicitarea petentului de inchidere a bransamentului si modalitatea actuala de facturare. Raspuns AMRSP catre petent si spre stiinta ANPC nr.2311/19.09.2017 contine referiri la situatia contractuala si pentru modalitatea de facturare.
20.	***Nr. de inregistrare AMRSP/ Data***	**2001/21.08.2017**
	Detaliile petitiei	ANPC nr.14654/16.08.2017 Dna Radu Georgeta, str. Toamnei nr.122, sector 2
	Problema reclamata	*Modalitate de calcul contravaloare apa meteorica*
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Raspunsul AMRSC catre petent si spre stiinta ANPC nr.2051/24.08.2017 contine reglementari privind modalitatea de determinare a contravalorii apei meteorice si informatii privind ultimele modificarile tarifare.
21.	***Nr. de inregistrare AMRSP/ Data***	**2002/21.08.2017**
	Detaliile petitiei	ANPC nr.14654/16.08.2017 Dna Mariana Dabija, intr. Eliza Zamfirescu Leonida nr.13, ap.1, sector 1
	Problema reclamata	*Opriri apa potabila*
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.2047/24.08.2017 pentru verificari si informatii privind inchiderile de apa si cauzele. Raspunsul ANB nr.2155/06.09.2017 contine informatii privind inchiderile de apa

		Raspunsul AMRSP catre petent si spre stiinta ANPC nr. 2161/07.09.2017 contine informatii privind inchiderile de apa din perioada reclamata
22.	***Nr. de inregistrare AMRSP/ Data***	**2003/21.08.2017**
	Detaliile petitiei	ANPC nr.14654/16.08.2017 Dl. Bogdan Bostina, str. Muntii Mehedinti nr.12A, sector 3 bogdan.bostina@inglesina.ro
	Problema reclamata	*Reglementarea prin care se factureaza consumul apei din foraj*
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr. 2045/24.08.2017 pentru informatii privind modalitatea de facturare a consumului din foraj Raspuns ANB nr.2139/05.09.2017 contine informatii privind posibilitatea de reziliere a contractului Raspunsul AMRSP catre petent si spre stiinta ANPC nr. 2162/07.09.2017 contine referiri la modalitatea de renuntare la contractul privind utilizarea forajului propriu.
23.	***Nr. de inregistrare AMRSP/ Data***	**2004/21.08.2017**
	Detaliile petitiei	ANPC nr.14654/16.08.2017 Dl. Liviu Serban, str. Joules Michelet nr.3-5, et.3, ap.8, sector 1 Lserban@yahoo.com
	Problema reclamata	*Calitatea apei potabile*
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.2049/24.08.2017 pentru punct de vedere privind intarzierea recoltarii probelor si rezultatul vericarilor de calitate. Raspunsul ANB nr. 2202/12.09.2017 contine informatii despre motivul care a influentat calitatea apei si acordarea unei bonificatii pentru disconfortul creat. Raspunsul AMRSP catre petent si spre stiinta ANPC nr.2312/19.08.2017 contine informatii privind intreruperile de apa din perioada reclamata si rezultatul analizei probelor de apa, care certifica calitatea corespunzatoare.
24.	***Nr. de inregistrare AMRSP/ Data***	**2005/21.08.2017**
	Detaliile petitiei	ANPC nr.14654/16.08.2017 Dl. Daniel Dragomir, str. Matei Basarab nr.90, bl.L118A, sc.1, ap.4, sect 3 dan.dragomir@yahoo.com
	Problema reclamata	*Calitate si temperatura apa potabila*
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Raspuns AMRSP nr.2050/24.08.2017 catre petent si spre stiinta ANPC contine informatii privind cauzele care au afectat calitatea apei la bransament si masurile propuse de ANB pentru solutionarea situatiei.
25.	***Nr. de inregistrare AMRSP/ Data***	**2006/21.08.2017 (2303/18.09.2017)**
	Detaliile petitiei	ANPC nr.14654/16.08.2017 si ANPC nr.15918/05.09.2017 Dl. Radu Marius, str. Codrii Neamtului nr.11, bl.2, sc.1, et.3, ap.21, sect 3 marius_23@yahoo.com
	Problema reclamata	*Contract furnizare*
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.2046/24.08.2017 pentru informatii si punct de vedere in vederea solutionarii. Raspunsul ANB nr.2329/21.09.2017 contine informatii privind istoricul realizarii bransamentului si a incheierii contractului de furnizare. Raspunsul AMRSP catre petent si spre stiinta ANPC nr.2504/11.10.2017 contine referiri la modalitatea de incheiere a contractului de furnizare si posibilitatea legala de incheiere a unui nou contract pentru o proprietate.
26.	***Nr. de inregistrare AMRSP/ Data***	**2118/01.09.2017**
	Detaliile petitiei	PMB-DUP nr.10524/28.08.2017 Dl. Calciu Dumitru Stelian, sos. Viilor nr.96, bl.CFR, sc.C, ap.2, sector 5
	Problema reclamata	*Avarie retea canalizare in curtea imobilului*
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.2142/06.09.2017 pentru verificare si punct de vedere. Raspunsul ANB nr. 2330/21.09.2017 contine precizari privind retelele publice de canalizare, avaria semnalata de petent fiind pe reteaua interioara de canalizare. ANB poate remedia avaria contra cost. Raspuns catre petent si spre stiinta PMB -DUP nr. 2341/21.09.2017 cu

		precizari din Legislatia specifica separarii retelelor interioare de cele publice. Revenire petent nr.2460/06.10.2017 pentru detalii privind proprietarul curtii imobilului in care locuieste. Revenire petent nr.2555/17.10.2017 pentru solicitare permisiune de demolare a unui gard. Raspuns AMRSP catre petent nr. 2572/17.10.2017 cu precizari privind atributiile AMRSP si cu mentiunea ca ne mentinem punctul de vedere exprimat anterior.
27.	***Nr. de inregistrare AMRSP/ Data***	**2121/01.09.2017**
	Detaliile petitiei	PMB-DATJ nr.4516/31.08.2017 Asociatia de Proprietari bl. 115, str. Simion Mehedinti nr. 10. bl. 115, sector 6
	Problema reclamata	*Solicita motivele pentru care PMB nu a intreprins demersurile necesare pentru sprijinirea Asociatiilor de Proprietari pentru separarea consumului de apa potabila si incheierea de contracte individuale la nivel de consumatori*
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Raspuns catre petent si spre stiinta PMB -DATJ nr. 2159/06.09.2017 cu precizari din Legislatia specifica problemelor separarii consumului de apa potabila si referitoare la atributiile AMRSP.
28.	***Nr. de inregistrare AMRSP/ Data***	**2129/04.09.2017**
	Detaliile petitiei	Dna. Elisabeta Ciudin, str. Bibescu Voda nr.5, bl.P5A, sc.A, et.5, ap.12, sector 4
	Problema reclamata	*Intreruperi apa*
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.2158/06.09.2017 pentru verificare presiune si situatie intreruperi apa. Raspunsul ANB nr.2394/29.09.2017 contine informatii privind intreruperile de apa care au afectat blocul si rezultatul analizelor probelor de apa. Raspunsul AMRSP catre petent nr.2428/03.10.2017 contine informatii privind posibile cauze care au afectat temporar calitatea apei potabile (intreruperi de apa cauzate de caderi de tensiune, avarii, optimizari retea).
29.	***Nr. de inregistrare AMRSP/ Data***	**2187/11.09.2017**
	Detaliile petitiei	Dl. Calciu Dumitru Stelian, sos. Viilor nr.96, bl.CFR, sc.C, ap.2, sector 5 Email steliancalciu@yahoo.com
	Problema reclamata	*Solicita o adresa oficiala din care sa reiasa proprietarul de drept al curtii interioare*
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Raspuns catre petent nr. 2341/21.09.2017 cu precizari din Legislatia specifica separarii retelelor interioare de cele publice si cu disponibilitatea ANB de a remedia avaria contra cost. De asemenea i s-a comunicat petentului ca potrivit atrbutiilor AMRSP nu detine informatiile solicitate.
30.	***Nr. de inregistrare AMRSP/ Data***	**2301/18.09.2017**
	Detaliile petitiei	ANPC nr.15918/05.09.2017 Dl. Flavius Hodor, str. Gala Galaction 58, sector 1 flavius_emanuel_hodor@yahoo.com
	Problema reclamata	*facturare*
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.2339/21.09.2017 pentru punct de vedere si solutionare Raspunsul ANB nr.2466/06.10.2017contine informatii privind soldul existent si solicitarea de a prezenta documente justificative. Raspunsul AMRSP catre petent si spre stiinta ANPC nr.2505/11.10.2017 contine informatii referitoare la soldul existent.
31.	***Nr. de inregistrare AMRSP/ Data***	**2302/18.09.2017**
	Detaliile petitiei	ANPC nr.15918/05.09.2017 Dl. Dan Nica, str. Oitelor nr.16P, sc.1, ap.1, sector 4
	Problema reclamata	*Inchidere apa - restante locatar chirie stat*
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.2337/21.09.2017 pentru punct de vedere pentru solutionare Raspunsul ANB nr.2467/06.10.2017 contine informatii privind motivul

		sistarii apei si actiunea ce a condus la repunerea in functiune a serviciului. Raspunslul AMRSP catre petent si spre stiinta ANPC nr.2506/11.10.2017 contine referiri la actiunile ANB de sistare a serviciului si de reglementare a situatiei contractuale.
32.	***Nr. de inregistrare AMRSP/ Data***	**2304/18.09.2017**
	Detaliile petitiei	ANPC nr.15918/05.09.2017 Dl. Viorel Ulmeanu, intr. Adierii nr.7, sector 4
	Problema reclamata	*Modalitate calcul contravaloare apa pluviala*
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Raspunsul AMRSP catre petent si spre stiinta ANPC nr.2340/21.09.2017 contine informatii privind modalitatea de determinare a contravalorii apei meteo si informatii privind ultima schimbare tarifara.
33.	***Nr. de inregistrare AMRSP/ Data***	**2310/19.09.2017**
	Detaliile petitiei	ANRSC nr.509661/15.09.2017 dl. Marian Brancoveanu, str. Doicesti nr.12, bl.A7, ap.2, sector 3 peterbranco@yahoo.com
	Problema reclamata	*Amplasament contor,stare contor, retele interioare clandestine*
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.2334/21.09.2017 pentru verificari si informare, inclusiv posibilitate de rezolvare Raspunsul ANB nr.2548/16.10.2017 contine informatii privind rezultatul verificarilor la caminul de bransament si referiti la limita de responsabilitate a operatorului. Raspunsul AMRSP catre petent si spre stiinta ANRSC nr.2758/06.11.2017, contine referiri la actiunile ANB de verificare a pierderilor semnalate si posibile cauze ale diferentelor de consum dintre contorul de bransament si contoarele din apartamente. S-a transmis si informatia privind posibilitatea de verificare metrologica.
34.	***Nr. de inregistrare AMRSP/ Data***	**2347/25.09.2017**
	Detaliile petitiei	PMB-DUP nr.10431/19.09.2017 SC KUTALLTRANS SRL, str. Banu Manta nr.69, ap.1, sector 1
	Problema reclamata	*Solicitare informatii proiecte retele*
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Scrisoarea a fost adresata direct de catre PMB catre ANB si nu catre AMRSP. ANB va raspunde PMB in mod direct.
35.	***Nr. de inregistrare AMRSP/ Data***	**2369/26.09.2017**
	Detaliile petitiei	PMB-DUP nr.11078/19.09.2017 Asoc. Propr. bl.115, str. Simion Mehedinti 10, sector 6
	Problema reclamata	*Informatii privind contorizarea individuala*
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Raspunsul AMRSP catre PMB-DUP nr.2384/28.09.2017 contine copie a raspunsului catre petent si spre stiinta PMB-DATJ prin care se precizeaza ca separarea si contorizarea individuala se poate face conform art. 31 din Legea nr.241/2006 republicata in 2015.
36.	***Nr. de inregistrare AMRSP/ Data***	**2421/02.10.2017 (2379/28.09.2017)**
	Detaliile petitiei	ANRSC nr.510133/27.09.2017 Dl. Alexandru Pascu, str. Doicesti nr.12, bl.A7, ap.2, sector 3 siminum@gmail.com
	Problema reclamata	*Diferenta contoare, ramificatii in camin*
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.2448/04.102017 pentru verificari si punct de vedere. Raspunsul ANB nr.2549/16.10.2017 contine rezultatul verificarilor la caminul de bransament si consideratii privind limita de responsabilitate a operatorului. Raspunsul AMRSP catre petent si spre stiinta la ANRSC nr.2792/07.11.2017 contine informatii privind consumurile medii inregistrate in anul 2017, rezultatul verificarilor ANB, considerente privind diferenta contoarelor si posibilitatile legale de separare.
37.	***Nr. de inregistrare AMRSP/ Data***	**2429/03.10.2017**
	Detaliile petitiei	PMB-DUP nr.11190/26.09.2017 Dna. Silvia Moise, bd. Nicolae Balcescu nr.23, sc.C, ap.58, sector 1 dorusilvia@yahoo.com
	Problema reclamata	*Intreruperi apa neanuntate care afecteaza calitatea*
	Demersuri intreprinse de AMRSP/	Solicitare catre ANB nr.2446/04.10.2017 pentru cauza intreruperii si

	Rezultatul medierii AMRSP	rezultatele analizelor de apa. Raspunsul ANB nr.2687/30.10.2017 contine rezultatul analizelo de apa si consideratii privind intreruperile de apa care au cauzat calitatea apei in zona reclamata. Raspunsul AMRSP catre petent si spre stiinta PMB-DUP nr. 2759/06.11.2017 contine copii ale buletinelor analizelor de apa si justificarea intreruperi de apa cauzata de avaria la Statia pompare Nord.
38.	***Nr. de inregistrare AMRSP/ Data***	**2430/03.10.2017**
	Detaliile petitiei	PMB-DUP nr.10892/26.09.2017 Dl. Catalin Lazarescu, str. Mixandrei nr.28, sector 4
	Problema reclamata	*Contravaloare contor la realizare bransament*
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.2447/04.10.2017 pentru punct de vedere la cele reclamate Raspunsul ANB nr.2608/23.10.2017 contine referiri la executia bransamentului, la costurile de receptie si de montare a buclei de masura perceputa dupa realizarea clandestina. Raspunsul AMRSP catre petent si spre stiinta PMB-DUP nr.2756/06.11.2017 contine referiri la realizarea clandestina a bransamentului, si la costurile percepute de ANB.
39.	***Nr. de inregistrare AMRSP/ Data***	**2547/16.10.2017**
	Detaliile petitiei	PS6 DGL/12-1/39479/12.10.2017 Dna Angelica Bulencea, str. Prelungirea Ghencea nr.73, sector 6 manuelanecula79@yahoo.com
	Problema reclamata	*Schimbare furnizor apa, cota participatie*
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Raspuns catre petent si spre stiinta PS6 nr.2757/06.11.2017 contine referiri la furnizorul de apa din Bucuresti si reglementari privind asociatiile de proprietari.
40.	***Nr. de inregistrare AMRSP/ Data***	**2639/26.10.2017**
	Detaliile petitiei	PMB-DUP nr.13709/26.10.2017 Dna. Stefan Mariana str. Telita nr.19, bl.122A, sc.1, et.7, ap.46, sector 5
	Problema reclamata	*Avarie in camin pe reteaua interioara*
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Participare AMRSP la mediere in data de 30.10.2017 la PMB, impreuna cu ANB si petent, in cadrul careia petentul a prezentat problemele reclamate si operatorul serviciului a prezentat argumente legale. S-au identificat solutii, petentul fiind de acord.
41.	***Nr. de inregistrare AMRSP/ Data***	**2644/17.10.2017**
	Detaliile petitiei	ANPC nr.18803/17.10.2017 Dna. Mihaela Monica Panes, com. Berceni, str. Salcioara nr.42, Ilfov mihaela.panes@lawoffice-mmpanes.ro
	Problema reclamata	*Consum mare de apa inregistrat pe un contor cu functinare defectuoasa*
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.2681/30.10.2017 pentru verificare si punct de vedere. Raspunsul ANB nr.2872/16.11.2017 contine informatii privind istoricul modalitatii de facturare si a relatiilor contractuale incepand cu anul 2016 si situatia in prezent. Raspunsul AMRSP catre petent si spre stiinta ANPC nr.2644/27.10.2017 contine informatii privind modificarea relatiilor contractuale in ultimii ani, masurile luate de ANB, modalitatea de facturare si procedura de verificare a contorului de bransament. Revenire petent nr.2976/28.11.2017 pentru clarificari. Raspunsul AMRSP catre petent nr.3172/19.12.2017 contine informatii privind facturarea, recunoasterea avariei de utilizator, inchiderea apei cu instiintati si verificarea metrologica a contorului.
42.	***Nr. de inregistrare AMRSP/ Data***	**2645/17.10.2017**
	Detaliile petitiei	ANPC nr.18803/17.10.2017 dl. Mugur Eugen Georgescu, str. Eraclie Arion nr.11, sector 1 mg_2459@yahoo.com
	Problema reclamata	*Facturare apa meteo*
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.2680/30.10.2017 pentru inforatii privind retele publice in zona si pentru informatii privind facturarea. Raspunsul ANB nr.2886/17.11.2017 contine informatii privind

		modalitatea de asigurare a apei potabile la imobil si conditii de renuntare a platii contravalorii apei meteo. Raspunsul AMRSP catre petent si spre stiinta ANPC nr.2953/27.11.2017 contine modalitatea de stabilire a contravalorii apei meteo si obligativitatea platii utilizatorilor conform legii.
43.	***Nr. de inregistrare AMRSP/ Data***	**2646/27.10.2017**
	Detaliile petitiei	ANPC nr.18803/17.10.2017 Dl. Neascu Grigore Ion, str. Poiana Codrului nr.25, sector 1
	Problema reclamata	*Suma achitata in plus la factura*
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.2679/30.10.2017 pentru verificare si solutionare Raspunsul ANB nr.2885/17.11.2017 contine informatii privind platile facute de catre petent, din care rezulta ca nu s-a identificat documentul de plata privind factura restanta. Raspunsul AMRSP catre petent si spre stiinta ANPC nr.2956/27.11.2017 contine informatii privind platile facute de petent din care rezulta neplatita factura reclamata.
44.	***Nr. de inregistrare AMRSP/ Data***	**2647/27.10.2017**
	Detaliile petitiei	ANPC nr.18803/17.10.2017 Dl. Buneru Lucian, str. Minis nr.4, bl.X6, sc.1, ap.123, sector 3, Bucuresti d.elisei@yahoo.com
	Problema reclamata	*Calitatea apei*
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.2678/30.10.2017 pentru verificare intreruperi apa, rezultat analiza apa si punct de vedere Raspunsul ANB nr.2830/10.11.2017 contine informatii privind cauza deteriorarii temporare a apei potabile si pasurile compensatorii luate de furnizor. Raspunsul AMRSP catre petent si spre stiinta ANPC nr.2856/14.11.2017 contine referiri la cauzele deteriorarii temporare a apei potabile, masurile luate de ANB pentru compensarea clientilor afectati.
45.	***Nr. de inregistrare AMRSP/ Data***	**2683/31.10.2017**
	Detaliile petitiei	PMB-DUP nr.12032.4/26.10.2017
	Problema reclamata	*Dezafectare conducta str. Mitropolit Dosoftei nr.23A, sector 5*
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Raspunsul AMRSP catre PMB-DUP nr.2967/27.11.2017 contine extras din Contractul de Concesiune art.29.4.2 privind inlocirea bunurilor concesionate si considerentul AMRSP privind evaluarea bunurilor rezultate din concesiune pentru o perioada indelungata.
46.	***Nr. de inregistrare AMRSP/ Data***	**2769/06.11.2017**
	Detaliile petitiei	ANPC nr.19931/01.11.2017 Dl. Bogdan Ionescu, str. Mircesti nr.43, sector 1 bogdan.ionescu@provusgroup.com
	Problema reclamata	*Separare consum*
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.2789/07.11.2017 pentru punct de vedere Raspunsul ANB nr.2923/21.11.2017 contine informatii privind relatia contractuala si masuri luate de furnizor pentru reglementarea situatiei. Raspunsul AMRSP catre petent si spre stiinta ANPC nr.2961/27.11.2017 contine referiri la posibilitatea legala de reglementare a situatiei contractuale si incheierea contractelor individuale.
47.	***Nr. de inregistrare AMRSP/ Data***	**2770/06.11.2017**
	Detaliile petitiei	ANPC nr.19931/01.11.2017 Dl. Dinu Fanel, str. Valiug nr.1, sector 1, faneldinu@yahoo.com
	Problema reclamata	*Plati partiale ale facturii*
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.2790/07.11.2017 pentru punct de vedere Raspunsul ANB nr.2889/17.11.2017 contine referiri la modalitatea de plata online a facturilor. Raspunsul AMRSP catre petent si spre stiinta ANPC nr.2963/27.11.2017 contine informatii privind modalitatea actuala de efectuare a platilor facturilor si actiunile ANB pentru dezvoltarea sistemului electronic de plati.
48.	***Nr. de inregistrare AMRSP/ Data***	**2771/06.11.2017**
	Detaliile petitiei	ANPC nr.19931/01.11.2017 Dna. Daniela Baclava, str. Elena nr.67, sector 2

	Problema reclamata	*Contract pentru foraj*
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.2791/07.11.2017 pentru punct de vedere Raspunsul ANB nr.2922/21.11.2017 contine informatii privind modalitatea de facturare si considerente privind renuntarea la plata contravalorii apei meteo. Raspunsul AMRSP catre petent si spre stiinta ANPC nr.2959/27.11.2017 contine referiri la modalitatea de facturare si la posibilitatea de renuntare a contractului de canalizare.
49.	***Nr. de inregistrare AMRSP/ Data***	**2883/17.11.2017**
	Detaliile petitiei	PMB-DUP nr.11190/26.09.2017 dl. Mihailciuc Alexandru, bd. G. Cosbuc nr.3, sector 4 mariusmihalciuc@yahoo.com
	Problema reclamata	*Avarie racord canalizare*
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.2919/21.11.2017 pentru verificare si punct de vedere la cele semnalate. Raspunsul ANB nr.3196/21.12.2017 contine informatii privind verificarea si remedierea avariei si modalitatea de compensare a petentului. Raspunsul AMRSP catre petent si spre stiinta PMB-DUP nr.3201/21.12.2017 contine referiri la modalitatea de remediere a avariei si de compensare a petentului pentru prejudiciile create de aceasta.
50.	***Nr. de inregistrare AMRSP/ Data***	**2893/17.11.2017**
	Detaliile petitiei	PMB-DUP nr.11190/26.09.2017 dl. Tabacu Constantin str. Popa Nan nr.119, sector 3
	Problema reclamata	*Surpare teren proprietate in urma amplasarii retelelor publice*
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.2920/21.11.2017 pentru verificare si punct de vedere. Raspunsul ANB nr.3029/05.12.2017 contine referiri la executarea lucrarilor de inlocuire retele de apa si canal cu solutii care sa afecteze minim locuintele riveranilor. Raspunsul AMRSP catre petent si spre stiinta PMB-DUP nr. 3075/07.12.2017 contine referiri la executarea lucrarilor de inlocuire retele de apa si canal cu solutii care sa afecteze minim locuintele riveranilor.
51.	***Nr. de inregistrare AMRSP/ Data***	**2937/23.11.2017**
	Detaliile petitiei	PMB-DUP nr. 14646/23.09.2017 Dl. Sergiu Toma,
	Problema reclamata	*Contravaloare apa meteorica*
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.2964/27.11.2017 pentru modalitatea de stabilire a contravalorii apei meteo din ianuarie 2017 pana in prezent Raspunsul ANB nr.3084/08.12.2017 contine informatii privind modalitatea de calcul a contravalorii apei meteo preluata de canalizare de pe proprietatea petentului. Raspunsul AMRSP catre petent si spre stiinta PMB-DUP nr.3079/11.12.2017 contine referiri la reglementarile legale si explicatii privind modalitatea in care a fost calculata contravaloarea apei meteo de pe proprietatea petentului (recontractare pentru o suprafata mai mare).
52.	***Nr. de inregistrare AMRSP/ Data***	**2938/24.11.2017**
	Detaliile petitiei	Dna. Viorica Cojocari, str. Hagiului nr.3, corp C, et.2, ap.4, sector 2
	Problema reclamata	*Existenta a doua bransamente care nu respecta reglementarile*
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.2977/28.11.2017 pentru rezultatul analizei dupa vizita din teren indata de 25.07.2017 Raspunsul ANB nr.3123/13.12.2017 contine informatii privind evaluarea schimbarii pozitiei buclei de masura si a separarii individuale si extras din reglementari privind separarea si pozitia de montare a contorului. Raspunsul AMRSP catre petent nr.3202/21.12.2017 contine referiri la fiecare punct din petitie: litigiu intre consumatori, pozitia contorului, legislatia in vigoare.
53.	***Nr. de inregistrare AMRSP/ Data***	**2969/27.11.2017**

	Detaliile petitiei	PMB-DUP nr.14471.1/24.11.2017 Dl. Popescu Aurel, str. Anton Bacalbasa nr.15, bl.119, sc.2, ap.100, sector 4, paahvl@yahoo.com
	Problema reclamata	*Taxe servicii conexe*
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Raspuns AMRSP nr.3039/06.12.2017 contine referiri la atributiile AMRSP legate de terife.
54.	***Nr. de inregistrare AMRSP/ Data***	**2972/27.11.2017**
	Detaliile petitiei	ANPC nr.21284/21.11.2017 Dna. Iulia Tamini, str. Ctin Nottara nr.10, sector 3 iulia.frone@gmail.com
	Problema reclamata	*Calitatea apei potabile*
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.2978/28.11.2017 pentru informatii privind inchiderile de apa care au afectat calitatea apei si verificari. Raspunsul ANB nr.3231/28.12.2017 contine informatii privind rezultatul analizelor probelor de apa potabila recoltate din instalatiile interioare de la nr.10 si nr.12 Raspunsul AMRSP catre petent si spre stiinta ANPC nr.3246/29.12.2017 contine copii ale buletinelor analizelor de apa potabila si considerente privind actiunile ANB.
55.	***Nr. de inregistrare AMRSP/ Data***	**2973/27.11.2017**
	Detaliile petitiei	ANPC nr.21284/21.11.2017 Dl. Gabriel Manaila, str. Invingatorilor nr.29, bloc. Stella, et.9, ap.91, sector 3, gabruiel.manaila@gmail.com
	Problema reclamata	*Presiune scazuta la etajele superioare*
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.2979/28.11.2017 pentru verificare presiune si dimensiune bransament Raspunsul ANB nr.3100/11.12.2017 contine informatii privind actiunile ANB pentru remedierea situatiei presiunii scazute si anexe cu rezumatul verificarilor de presiune in 2 perioade. Raspunsul AMRSP catre petent si spre stiinta ANPC nr.3119/12.12.2017 contine referiri la masurile luate de ANB pentru rezolvarea problemei de presiune si copii ale diagramelor de presiune.
56.	***Nr. de inregistrare AMRSP/ Data***	**3165/19.12.2017**
	Detaliile petitiei	ANPC nr.22209/06.12.2017 Dl. Bogdan Zurbagiu, str. Fetesti nr.54-56, bl.1, ap.25, sector 3, Bucuresti bogdanz2002@yahoo.co.uk
	Problema reclamata	*Schimbare contract cu preluare datorii*
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.3171/19.12.2017 pentru informatii si solutie de rezolvare Raspunsul ANB nr.59/10.01.2018 contine informatii privind soldul si platile efectuate. Raspunsul AMRSP catre petent si spre stiinta ANPC nr.112/17.01.2018 contine informatii privind suma facturata si platile efectuate d efostul proprietar.
57.	***Nr. de inregistrare AMRSP/ Data***	**3216/27.12.2017**
	Detaliile petitiei	PMB DUP nr. 16033/21.12.2017 Dl. Ionascu Alexandru, str. Traian nr.143, sector 3
	Problema reclamata	*Presiune scazuta*
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.3221/27.12.2017 pentru verificari si punct de vedere privind cauzele presiunii scazute. Raspunsul ANB nr.120/17.01.2018 contine informatii privind asigurarea presiunii la imobil si cerintele ANB din aviz privind realizarea instalatiei proprii de ridicat presiunea. Raspunsul AMRSP nr.135/19.01.2018 catre petent si spre stiinta PMB-DUP contine referiri la necesitatea asigurarii presiunii la imobil prin instalatie proprie.
58.	***Nr. de inregistrare AMRSP/ Data***	**47/09.01.2018**
	Detaliile petitiei	Consiliul Local al Sectorului 6 - Directia de Administrare a Fondului Locativ Sector 6 nr. 62/08.01.2018
	Problema reclamata	*Gura de scurgere prabusita pe Al. Coloana Infinitului din Cartierul Brancusi*

	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.67/10.01.2018 pentru verificari si punct de vedere privind prabusirea gurii de scurgere. Raspunsul ANB nr. 111/17.01.2018 contine informatii privind verificarea si remedierea avariilor semnalate. Raspunsul AMRSP nr. 118/17.01.2018 catre petent contine referiri la modalitatea prin care au fost verificate si remediate avariile.
59.	***Nr. de inregistrare AMRSP/ Data***	**47/09.01.2018**
	Detaliile petitiei	Consiliul Local al Sectorului 6 - Directia de Administrare a Fondului Locativ Sector 6 nr. 62/08.01.2018
	Problema reclamata	*Gura de scurgere prabusita pe Al. Coloana Infinitului din Cartierul Brancusi*
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.67/10.01.2018 pentru verificari si punct de vedere privind prabusirea gurii de scurgere. Raspunsul ANB nr. 111/17.01.2018 contine informatii privind verificarea si remedierea avariilor semnalate. Raspunsul AMRSP nr. 118/17.01.2018 catre petent contine referiri la modalitatea prin care au fost verificate si remediate avariile.
60.	***Nr. de inregistrare AMRSP/ Data***	**80/11.01.2018**
	Detaliile petitiei	ANRSC nr.600101/09.01.2018 Dna. Anghel Alexandra, intr. Musca Vasile, nr.14, sector 5 Email: sandanghel@yahoo.com
	Problema reclamata	*Cantitatea de apa meteorica facturata*
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Raspunsul AMRSP catre petent si spre stiinta ANRSC nr.113/17.01.2018 contine informatii privind reglementarile in vigoare si procedura de calcul a cantitatii de apa meteorica si pentru considerente privind posibilitatea de contestare a facturilor.
61.	***Nr. de inregistrare AMRSP/ Data***	**145/22.01.2018**
	Detaliile petitiei	Dna. Nicoleta Ionescu str. Pravat nr.18, bl.P8, sector 6 nicoleta.ceapraz@yahoo.com
	Problema reclamata	*Intreruperi apa si presiune redusa*
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare la ANB nr.187/23.01.2018 pentru informatii privind cauzele intreruperilor de apa, durata acestora si verificarea presiunii. Raspunsul ANB nr.20.02.2018 contine informatii privind cauzele intreruperii apei potabile (avarie retea azbociment) si rezultatul verificarii presiunii (min. 38mcA pentru imobil p+4). Raspunsul AMRSP nr.474/22.02.2018 catre petent contine informatii privind motivele care a determinat intreruperea apei potabile si copie a diagramei de presiune la bransament.
62.	***Nr. de inregistrare AMRSP/ Data***	**203/25.01.2018**
	Detaliile petitiei	ANPC nr. 948/22.01.2018 Dl. Ionescu Adrian, str. Arh. Dumitru Harjeu nr. 50, sector 2
	Problema reclamata	*Avarii aparute datorita inlocuirii apometrului*
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare la ANB nr. 216/26.01.2018 pentru verificarea avariilor semnalate de petent. Raspunsul ANB nr.384/15.02.2018 contine informatii privind cauzele avariei si remedierea efectuata, precum si reglementarea situatiei financiare. De asemenea raspunsul contine informatii privind proiectul ANB de realizare a unei platforma online pentru identificarea tuturor informatiilor. Raspunsul AMRSP nr.413/16.02.2018 catre petent si spre stiinta ANPC contine informatii privind actiunile ANB de determinare a avariei, remediere si reglementarea situatiei financiare.
63.	***Nr. de inregistrare AMRSP/ Data***	**204/25.01.2018 si 205/25.01.2018**
	Detaliile petitiei	ANPC nr. 948/22.01.2018 Dl. Gabriel Padure, str. Rediu nr. 50A, sector 4 florinmarinescu1971@yahoo,com
	Problema reclamata	*Facturare apa potabila si servicii de canalizare*
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare la ANB nr. 306/06.02.2018 pentru verificarea modalitatii de facturare. Raspunsul ANB nr.513/28.02.2018 contine informatii privind relatiile contractiuale si modalitatea de stabilire a contravalorii apei meteorice.

		Raspunsul AMRSP catre petent si spre stiinta ANPC nr.529/02.03.2018 contine referiri la modalitatea de facturare din care rezulta diferenta si informatii privind reconsiderarea cantitatii de apa uzata provenita din foraj.
64.	***Nr. de inregistrare AMRSP/ Data***	**206/25.01.2018**
	Detaliile petitiei	ANPC nr. 948/22.01.2018 Dl. Razvan Ion Vasiliu, str. Teleajen nr. 8, sector 2
	Problema reclamata	*Solicita preluarea contractului cu ANB de pe numele dezvoltatorului*
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare la ANB nr. 215/26.01.2018 pentru verificarea conditiilor de preluare a contractului. Raspunsul ANB nr.310/07.02.2018 contine informatii privind reglementarea situatiei contractuale prin incheierea unui nou contract. Raspunsul AMRSP nr. 325/08.02.2018 catre petent si spre stiinta ANPC contine informatii privind incheiere a noului contractului de furnizare si reglementarea situatiei contractuale.
65.	***Nr. de inregistrare AMRSP/ Data***	**414/16.02.2018 si 550/05.03.2018**
	Detaliile petitiei	Dl. Florinel Nitu, Calea Plevnei nr.25, parter, ap.1, sector 1 si PMB nr.2006/1600114/02.03.2018
	Problema reclamata	*Taxa municipala apa uzata, apa meteorica si despaguburi inundare*
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.464/21.02.2018 pentru clarificari. Raspunsul ANB nr.565/07.03.2018 contine informatii privind situatia actuala de facturare a apei meteorice, reglementari privind taxa municipala de apa uzata si consideratii privind acordarea despagubirii datorita inundarii subsolului. Raspunsul AMRSP catre petent si spre stiinta PMB-DUP nr.682/15.03.2018 contine informatii privind HCGMB nr.91/2018 privind modificarea TMAU, modalitatea de calcul a contravalorii apei meteo in prezent, extras din HCGMB nr.157/2005 pribind obligatia anuntarii oricarei schimbari in contractul de furnizare si necesitatea prezentarea devizului de lucrari pentru repararea zidului.
66.	***Nr. de inregistrare AMRSP/ Data***	**485/26.02.2018**
	Detaliile petitiei	ANPC nr. 2888/16.02.2018 Dna Renata Raducanu, str. Mitropolit Andrei saguna nr.15, ap.5, sector 1
	Problema reclamata	*Consum facturat*
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.506/27.02.2018 pentru verificare, analiza si punct de vedere si informatii privind contractele incheiata la bransamente. Raspunsul ANB nr.584/08.03.2018 contine referiri privind modalitatea de facturare la intreg imobilul si posibile cauze ale cresterii consumului facturat. Raspunsul AMRSP catre petent si spre stiinta ANPC nr.604/12.03.2018 contine referiri la consumurile inregistrate in ultimele luni si considerente pentru aparitia si depistarea avariei.
67.	***Nr. de inregistrare AMRSP/ Data***	**486/26.02.2018**
	Detaliile petitiei	ANPC nr. 2888/16.02.2018 Dl. Dinca Nicolae, str. Sachelarie Visarion nr.19, bl.466, sc.A, ap.3, sect 2 nicolaedinca1950@gmail.com
	Problema reclamata	*Facturare contravaloare apa meteorica*
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.505/27.02.2018 pentru punct de vedere Raspunsul ANB nr.780/23.03.2018 contine informatii privind modificarea contractului de furnizare prin diminuarea suprafetei de calcul a apei meteo si modalitatea de facturare. Raspunsul AMRSP nr.814/28.03.2018 catre petent si spre stiinta ANPC contine informatii privind modalitatea de calcul a contravalorii apei meteo si recalcularea facturilor.
68.	***Nr. de inregistrare AMRSP/ Data***	**487/26.02.2018**
	Detaliile petitiei	ANPC nr. 2888/16.02.2018 Dl. Claudiu Secara, str. Zmeica nr.20, sector 4
	Problema reclamata	*Facturare serviciu neefectuat*
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.504/27.02.2018 pentru punct de vedere Raspunsul ANB nr.718/19.03.2018 contine informatii privind

		modalitatea de realizare a bransamentului si sumele facturate de ANB, precum si acordarea unor scutiri de plata. Raspunsul AMRSP catre petent si spre stiinta ANPC nr.757/22.03.2018 contine informatii privind dimunuarea sumei de plata si obligatii pe care le are petentul in ceea ce priveste plata serviciilor.
69.	***Nr. de inregistrare AMRSP/ Data***	**488/26.02.2018**
	Detaliile petitiei	ANPC nr. 2888/16.02.2018 Dl. Radulescu Andrei, str. Scoala Floreasca nr.13, sector 1
	Problema reclamata	*Facturare consum dupa inlocuire contor*
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.503/27.02.2018 pentru obtinerea de informatii referiror la schimbarea contorului, si modalitatea de facturare. Raspunsul ANB nr.781/23.03.2018 contine informatii privind modalitatea de facturare, precum si referiri privind inlocuirea si la verificarea contorului. Raspunsul AMRSP catre petent si spre stiinta ANPC nr.815/28.03.2018 contine referiri cu privire la inlocuirea contorului si la modalitatea de facturare.
70.	***Nr. de inregistrare AMRSP/ Data***	**560/06.03.2018**
	Detaliile petitiei	ANRSC nr.602176/02.03.2018 Dna. Baclava Daniela, str. Elena nr.67, sector 2
	Problema reclamata	*Facturare apa din foraj*
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.677/15.03.2018 pentru punct de vedere pentru clarificari si solutionare. Raspunsul ANB nr.857/02.04.2018 contine referiri la situatia contractuala si informatii privind modalitatea de facturare. Raspunsul AMRSP catre petent si spre stiinta ANRSC nr.875/04.04.2018 contine informatii privind situatia contractuala si informatii privind posibilitatea legala de modificare a contractului de furnizare.
71.	***Nr. de inregistrare AMRSP/ Data***	**608/12.03.02018**
	Detaliile petitiei	ANPC nr.3917/05.03.2018 Dl. Daniel Botea, str. Fainari nr.39, sector 2, botea.daniel@gmail.com
	Problema reclamata	*Solicita duplicat factura*
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.678/15.03.2018 pentru punct de vedere fata de cele reclamate. Raspunsul ANB nr.856/02.04.2018 contine informatii privind situatia contractuala din imobil. Raspunsul AMRSP catre petent si spre stiinta ANPC nr.865/03.04.2018 contine informatii privind relatia contractuala si posibilitati de reglementare legale.
72.	***Nr. de inregistrare AMRSP/ Data***	**609/12.03.2018**
	Detaliile petitiei	ANPC nr.3917/05.03.2018 Dl. Melenciuc Cristian, bd. Camil Ressu nr.14, bl.A4, sc.1, et.3, ap.14, sector 3, melenciuc1@gmail.com
	Problema reclamata	*Solicita returnare suma platita in avans*
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.679/15.03.2018 pentru punct de vedere fata de cele reclamate. Raspunsul ANB nr.817/28.03.2018 contine informatii privind relatia contractuala si suma restanta. Raspunsul AMRSP catre petent si spre stiinta ANPC nr.823/29.03.2018 contine referiri la situatia contractuala si la suma datorata de petent.
73.	***Nr. de inregistrare AMRSP/ Data***	**610/12.03.2018**
	Detaliile petitiei	ANPC nr.3917/05.03.2018 Dl. Eduard Bisceanu, str. Promoroaca nr.7, sector 1, ebisceanu@gmail.com
	Problema reclamata	*Consum mare facturat*
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.680/15.03.2018 pentru informatii privind facturarea, realizarea bransamentului, consumul facturat anterior si dupa factura reclamata. Raspunsul ANB nr.825/30.03.2018 contine informatii privind facturarea, cauza cresterii consumului si semnarea angajamentului privind esalonarea platii.

		Raspunsul AMRSP catre petent si spre stiinta ANPC nr.853/02.04.2018 contine informatii privind cauza cresterii consumului si acordarea facilitatii de esalonare a sumei de plata.
74.	***Nr. de inregistrare AMRSP/ Data***	**614/13.03.2018**
	Detaliile petitiei	Dna Petronela Pribeagu, str. ppetronela11@gmail.com
	Problema reclamata	*Calitatea apei potabile*
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.681/15.03.2018 pentru verificari si informare privind cauza deteriorarea calitatii apei. Raspunsul ANB nr.779/23.03.2018 contine informatii privind cauzele deteriorarii calitatii apei si acordarea unui rabat clientului. Raspunsul AMRSP nr.801/27.03.2018 catre petent contine informatii privind cauza deteriorarii temporare a calitatii apei si reducerea financiara acordata petentei.
75.	***Nr. de inregistrare AMRSP/ Data***	**617/13.03.2018**
	Detaliile petitiei	PMB-DUP nr.2174/05.03.2018 Asociatia Proprietari bl.ACD+AC, sos. Panduri 60-62, sector 5
	Problema reclamata	*Preluare in concesiune canalizare*
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Raspuns AMRSP nr.866/03.04.2018 catre PMB cu referiri din CC si procedura de preluare - predare in Concesiune
76.	***Nr. de inregistrare AMRSP/ Data***	**746/21.03.2018**
	Detaliile petitiei	PMB-DUP - Serviciul apa-canal nr.38/21.03.2018 Dl. Perian Mihai, str. Radu Cristian nr. 8B, sector 1
	Problema reclamata	*Presiunea si calitatea apei potabile*
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.802/27.03.2018 pentru verificari privind calitatea si presiunea apei si masuri pentru solutionare. Raspunsul ANB nr.990/24.04.2018 contine informatii privind inlocuirea bransamentului si valori ale diagramei de presiune Raspunsul AMRSP nr.1009/27.04.2018 catre petent si spre stiinda PMB -DUP contine informatii privind rezultatul verificarilor si masurile luate de ANB pentru refacerea presiunii.
77.	***Nr. de inregistrare AMRSP/ Data***	**749/21.03.2018**
	Detaliile petitiei	PMB-DUP- Directia Relatii cu Publicul si Registratura nr.1604353/2831/2/15.03.2018 Dl. Tincu Nicu, str. Zabrauti nr. 11, bl. P2, sc. 1, et.4, ap. 70, sector 5
	Problema reclamata	*Executare silita pentru neplata apei potabile*
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	AMRSP a participat la intalnirea cu petentul la PMB incadrul careia s-a discutat situatia si posibilitati de rezolvare favorabila. S-a incheiat o minuta ce a fost inregistrata la AMRSP cu nr.884/05.04.2018.
78.	***Nr. de inregistrare AMRSP/ Data***	**820/29.03.2018**
	Detaliile petitiei	Peter Marian Brancoveanu, str. Doicesti nr.12, bl.7A, sector 3 peterbranco@gmail.com
	Problema reclamata	*Amplasare contor*
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Raspunsul catre petent nr.974/23.04.2018 ca urmare a vizitei in teren, impreuna cu ANB, contine informatii privind obligatia utilizatorului de a prezenta acordul de desfiintare a ramificatiilor din caminul de bransament.
79.	***Nr. de inregistrare AMRSP/ Data***	**826/30.03.2018**
	Detaliile petitiei	PMB-DUP nr.194/29.03.2018 Dna Mara Laura Cristina, str. Matei Voievod nr.33A, sector 2
	Problema reclamata	*Canalizare inundabila*
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.852/02.04.2018 pentru verificare si punct de vedere. Raspunsul ANB nr.991/24.04.2018 contine informatii privind verificarile facute in vederea depistarii infiltratiilor in camin si actiunile privind lucrarile de etansare. Raspunsul AMRSP nr.1000/25.04.2018 catre petent si spre stiinta PMB contine informatii privind actiunile ANB de verificare si de etansare a caminului.
80.	***Nr. de inregistrare AMRSP/ Data***	**889/05.04.2018**
	Detaliile petitiei	PMB-DUP nr.1575/1596130/03.04.2018 Dna Pelcaru Florentina, str. Democratiei nr,6, bl.11, sc.1, ap.33, sector 4

	Problema reclamata	*Documente realizare bransament si racord (pentru str. Apeductului 220)*
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.921/13.04.2018 pentru punct de vedere. Raspunsul ANB nr.1080/09.05.2018 contine informatii privind solicitarea de realizare a bransamentului. ANB a realizat bransamentul fara sa fie platita lucrarea. Raspunsul AMRSP catre petent si spre stiinta PMB-DUP nr.1093/10.05.2018 contine informatii privind istoricul realizarii bransamentului si consideratii privind monitorizarea NS C2.
81.	***Nr. de inregistrare AMRSP/ Data***	**915/12.04.2015**
	Detaliile petitiei	PMB-DUP nr.286/1610750/11.04.2018 Dna Sarbu Florinela str. 11 Iunie nr.15, ap.22, sector 4
	Problema reclamata	*Contractare individuala- acord obligatoriu proprietari*
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Raspuns AMRSP catre petent si spre stiinta PMB-DUP nr.973/23.04.2018 contine referiri la legislatia in vigoare cu conditiile acceptarii unanime a contorizarii individuale.
82.	***Nr. de inregistrare AMRSP/ Data***	**997/25.04.2018**
	Detaliile petitiei	PMB-DUP nr.2024/1600166/24.04.2018 Dna. Visan Alexandra str. Drumul Podul Dambovitei nr.9D, bloc 2, sect 6
	Problema reclamata	*Racordare la reteaua publica (nu pe servitute)*
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr. 1010/27.04.2018 pentru analiza si punct de vedere
83.	***Nr. de inregistrare AMRSP/ Data***	**1013/27.04.2018**
	Detaliile petitiei	ANRSC nr.604335/25.04.2018 Dl. Fagadar Cristian Mihai, str. Tg. Neamt nr.14A, bl.B37, sc.5, sector 6
	Problema reclamata	*Solicita consumuri apa*
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.1026/02.05.2018 pentru verificari.
84.	***Nr. de inregistrare AMRSP/ Data***	**1020/02.05.2018**
	Detaliile petitiei	ANPC nr.6784/25.04.2018 Dna Ileana Gheorghiu, sos. Colentina nr.25A, bl.2, et.7, ap.27, sector 2 ileanamihaela@hotmail.com
	Problema reclamata	*Greutati intampinate in programul a doua teava*
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.1044/03.05.2018 pentru punct de vedere.
85.	***Nr. de inregistrare AMRSP/ Data***	**1022/02.05.2018**
	Detaliile petitiei	ANPC nr.6603/23.04.2018 Dna Alexandra Anghel, intr. Vasile Musca nr.14, sandaanghel@yahoo.com
	Problema reclamata	*Apa meterorica si apa uzata*
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Raspunsul AMRSP nr.1075/08.05.2018 contine extrase din reglementari privind facturarea apei meteo si a apei uzate, precum si consideratii privind dreptul utilizatorului de a contesta.
86.	***Nr. de inregistrare AMRSP/ Data***	**1023/02.05.2018**
	Detaliile petitiei	ANPC nr.6603/23.04.2018 Dna Ene Coltea Daniela, str. Toporului nr.39, sector 2
	Problema reclamata	*Consum mare facturat*
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare catre ANB nr.1045/03.05.2018 pentru verificari si punct de vedere.

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

Problema reclamata	**Numar petitii inregistrate la AMRSP**
Alimentarea cu apa potabila	
Probleme si reclamatii privind facturarea (taxe inlocuire contor, diferente contoare, servicii facturate, facturare foraje)	**20**
Solicitari si reclamatii privind probleme contractuale, preluare contract, consumuri interne, separari consumuri la nivel de proprietate in condominiu	**10**
Intreruperea serviciului de alimentare cu apa (datorii, esalonari)	**3**
Presiune scazuta	**3**
Avarii in sistemul de alimentare cu apa potabila (retele, bransamente)	**5**

Intrebari si nemultumiri privind tarifele (apa meteorica, procent de apa deversata)	**12**
Calitatea apei potabile	**8**
Reclamatii si informatii bransamente si racorduri, reamplasari, a doua teava	**6**
Intreruperi apa	**3**
Alte reclamatii si informatii privind sistemul de alimentare cu apa potabila	**9**
Canalizare	
Infundare canalizare, inundari	**3**
Lucrari in carosabil care afecteaza canalizarea publica	**2**
Guri de evacuare ape pluviale	**2**

Aceste litigii au fost expertizate prin studierea documentelor primite de la petent, prin verificarile efectuate de reprezentantul AMRSP la locatia semnalata, prin solicitarea de informatii suplimentare. Raspunsurile si punctele de vedere ale AMRSP au avut la baza, acolo unde a fost cazul, informatiile si observatiile primite de la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. - furnizorul serviciului de alimentare cu apa potabila si de canalizare.
Fata de perioada similara din raportul anterior (cand s-au integistrat 107 litigii), in perioada 31.05.2017 - 31.05.2018 numarul de litigii inregistrate la AMRSP a scazut ajungand la **86 .** 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 reteaua 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 retelele publice din apropierea imobilelor acestora.

Sunt inregistrate 4 litigii la sfarsitul intervalului 31.05.2017-31.05.2018, care vor fi insa finalizate dupa aceasta perioada, intrucat s-au solicitat informatii si verificari suplimentare. Dupa primirea informatiilor solicitate se va elabora si trimite raspunsul petentilor si institutiilor la care s-au adresat.

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, modificata prin Dispozitia Primarului General nr. 368/2015:**
- Participarea la elaborarea listelor 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 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 S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a unui numar de 5 Statii de Hidrofor si a retelelor aferente, ce servesc la asigurarea presiunii apei reci la anumiti consumatori aflati la etajele superioare ale imobilelor, exploatate in prezent de RADET; Pentru punerea in conformitate a clauzei 4 din actul Aditional nr.10/2013 la Contractul de Concesiune, AMRSP a continuat demersurile in vederea identificarii documentelor existente la RADET referitoare la cele 5 Statii de Hidrofor care fac obiectul predarii catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., 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 S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. 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 15 iunie 2017, la solicitarea Primarie Municipiului Bucuresti formulata prin scrisoarea inregistrata la AMRSP cu nr.1422/14.06.2017 s-a organizat o intalnire la care au participat reprezentantii AMRSP, RADET si S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in vederea identificarii solutiilor prin

care sa poata fi efectuat transferul celor 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-au prezentat documentele existente cu privire la Statiile de Hidrofor, inclusiv documente care au facut obiectul actiunilor anterioare de predare a acestora. Radet a sustinut ca aceste obiective nu mai sunt in administrarea lor iar S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. considera ca acestea nu fac parte din patrimoniul concesionat.

Tinand seama de faptul ca o parte din membrii comisiei municipale numita prin Dispozitia Primarului General *nr.1256/13.08.2015* nu mai fac parte din personalul angajat al Primarie Municipiului Bucuresti pentru continuarea actiunii de identificare si semnare a documentelor de predare - primire de la RADET la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., in cadrul intalnirii din data de 14.06.2017 s-a hotarat refacerea comisiei printr-o noua Dispozitie de Primar General.

Prin urmare *Dispoziția Primarului General nr.1256/13.08.2015 privind constituirea Comisiei pentru preluarea Stațiilor de Hidrofor, exploatate de RADET dinainte de Data Intrării în vigoare a Contractului de Concesiune și până în prezent, ce servesc la asigurarea presiunii apei reci pentru anumiți utilizatori ai serviciului de alimentare cu apă* (pentru punere în aplicare a clauzei 4 din Actul Adițional nr.10/2013), a fost modificată prin *Dispoziția Primarului General nr.1337/02.10.2017* si ulterior prin *Dispoziția Primarului General nr. 278/12.02.2018*.

In data de 16.04.2018 a fost semnat Procesul verbal de predare-primire a Stațiilor de Hidrofor, exploatate de RADET dinainte de Data Intrării în vigoare a Contractului de Concesiune și până în prezent, ce servesc la asigurarea presiunii apei reci pentru anumiți utilizatori ai serviciului de alimentare cu apă.

2. In vederea punerii in aplicare a prevederilor Clauzei 7 referitoare la *Instalatiile de evacuare ape meteorice din pasajele subterane* din Actul Aditional nr. 10 la Contractul de Concesiune nr.1239/29.03.2000 incheiat intre Municipiul Bucuresti, in calitate de Concedent, si S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., in calitate de Concesionar, cu privire la furnizarea de servicii de alimentare cu apa si canalizare pentru Municipiul Bucuresti, avand in vedere necesitatea clarificarii unor aspecte privind aceste instalatii de evacuare a apelor meteorice, la solicitarea Primarie Municipiului Bucuresti formulata prin scrisoarea inregistrata la AMRSP cu nr.1422/14.06.2017 s-a organizat o intalnire la care a participat AMRSP, Administratia Strazilor si S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in vederea prezentarii stadiului actiunii de predare - primire.

Tinand seama de faptul ca o parte din membrii comisiei municipale numita prin Dispozitia Primarului General *nr.1257/13.08.2015* nu mai fac parte din personalul angajat al Primarie Municipiului Bucuresti pentru continuarea actiunii de identificare si semnare a documentelor de predare - primire de la Administratia Strazilor la SC Apa Nova Bucuresti SA, in cadrul intalnirii din data de 14.06.2017 s-a hotarat refacerea comisiei printr-o noua Dispozitie de Primar General.

Prin urmare *Dispoziția Primarului General nr.1257/13.08.2015 privind constituirea Comisiei pentru preluarea Instalațiilor de evacuare ape meteorice din pasajele subterane exploatate de Administrația Străzilor și predarea acestora în concesiune către S.C. Apa Nova București S.A.* in vederea reabilitării și operării acestora (pentru punerea in aplicare a clauzei 7 din Actul Adițional nr.10/2013), *a fost modificată prin Dispoziția Primarului General nr.1335/02.10.2017* si ulterior prin *Dispoziția Primarului General nr. 277/12.02.2018.*

In data de 29.03.2018 a fost semnat Procesul verbal de predare-primire a Instalațiilor de evacuare ape meteorice din pasajele subterane exploatate de Administrația Străzilor, către S.C. Apa Nova București S.A., urmand ca ulterior, in baza acestuia, sa aiba loc si transferul fizic.

3. Preluarea in operare si reabilitarea de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a statiilor de epurare a apelor uzate, care fac obiectul clauzei nr. 6 din Actul Aditional nr.10/2013.

Tinand seama de faptul ca o parte din membrii comisiei municipale numita prin Dispozitia Primarului General *nr.1258/13.08.2015* nu mai fac parte din personalul angajat al Primarie Municipiului Bucuresti pentru continuarea actiunii de identificare si semnare a documentelor de predare – primire, in cadrul intalnirii din data de 14.06.2017 s-a hotarat refacerea comisiei printr-o noua Dispozitie de Primar General.

Prin urmare *Dispoziția Primarului General nr.1258/13.08.2015 privind constituirea Comisiei pentru transferul stațiilor de pre-epurare a apelor uzate (punere în aplicare a clauzei 6 din Actul Adițional nr.10/2013) a fost modificată prin Dispoziția Primarului General nr.1336/02.10.2017* si ulterior prin *Dispoziția Primarului General nr. 279/12.02.2018.*

In aplicarea clauzei nr. 6 din Actul Aditional nr.10/2013, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a realizat studii de fezabilitate pentru 17 statii de pre-epurare ape pluvial "SPEAU", care au fist avizate in CTE-PMB.

4. 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 luna martie 2016 S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. 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 obligatia SC Apa Nova Bucuresti SA de a reabilita stavilarul care face trecerea apei din lacul Pantelimon catre lacul Cernica, AMRSP a efectuat in mai 2018 o vizita la Nodul Hidrotehnic cu scopul de a prelua informatii privind stadiul lucrarilor de reabilitare. Lucrarile sunt in stadiu avansat si pot fi identificate prin imaginile care urmeaza:

Starea initiala la momentul preluarii stavilarului

Stavilarul in timpul lucrarilor de etansare si reabilitare

Reabilitare aproape de finalizare

(C) ca Autoritate Tehnica de Reglementare a Concesiunii:
Participarea, pe parcursul anului 2017, a Autoritatii de Reglementare Tehnica - AMRSP impreuna cu Comisia de Experti si S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., la intalnirile de informare in legatura cu evolutia Contractului de Concesiune, precum si la reglementarea unor aspecte aparute pe parcursul derularii Concesiunii.

(D) Relatia cu Liga Asociaţiilor de Proprietari - Habitat
In calitate de Autoritate de Reglementare Tehnica reprezentanţii AMRSP au participat, in perioada 31.05.2017 - 31.05.2018, la intalnirile Ligii Asociatiilor de Proprietari - Habitat la care au fost invitati reprezentanti ai furnizorilor de servicii publice din Bucuresti - S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., RADET Bucuresti, Distrigaz, reprezentanti ai autoritatilor de reglementare centrale - ANRSC, locale - Primaria Municipiului Bucuresti si Primariile Sectoarelor 1-6 pe de o parte si reprezentantii Asociatiilor de Proprietari pe de alta parte.
Problemele ridicate de reprezentantii Asociatiilor de Proprietari s-au concretizat în rezolvarea mai operativa a unor deficiente în asigurarea calitatii serviciilor de furnizare în conformitate cu contractele de furnizare.

(E) In calitate de reprezentant al administratiei publice locale:
Participarea lunara la elaborarea Programului national de exploatare a lucrarilor hidrotehnice ce are ca anexa "Programul de asigurare cu apa bruta a folosintelor din Municipiul Bucuresti", la care participa, printre altele, S.C. Hidroelectrica S.A., Dispeceratul Energetic National, Transelectrica si Administratia Nationala Apele Romane (ANAR) sub coordonarea Ministerului 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" - Extinderi de retele de alimentare cu apa si de canalizare
In vederea adaptarii programului de extindere a retelelor de alimentare cu apa si de canalizare realizat de Concesionar la necesitatile de dezvoltare urbanistica a Concedentului, CGMB a aprobat prin HCGMB nr. 358/2009 Actul Aditional nr. 6/2009 la Contractul de Concesiune, in care s-a convenit inlocuirea Nivelului de Serviciu A4 "*Acoperire – Proportie din strazile existente in Zona de Servicii conectate la serviciul de apa potabila*" si Nivelul de Serviciu B2 "*Acoperire – Proportia strazilor existente in Zona de Servicii conectate la serviciul de canalizare*", cu un program de investitii in valoare de **200.000.000 lei** finantat de concesionar si destinat extinderii retelelor publice de alimentare cu apa si de canalizare, ce se deruleaza pe o perioada de sase ani incepand cu anul calendaristic urmator certificarii Conformitatii Initiale – "Programul Bucur" (08.09.2011). Practic, Programul investiţional propriu-zis se derulează în perioada 2012-2017.
Până în prezent, Comitetul de Coordonare a validat 4 liste de lucrări, denumite generic: Lista Bucur 1 (finalizată), Lista Bucur 2 (finalizată), Lista Bucur 3 (finalizată) si Lista Bucur 4 (în implementare). Listele conţin lucrări de extinderi ale reţelelor de alimentare cu apă si canalizare pe care S.C. Apa Nova Bucureşti S.A. trebuie să le realizeze.

Pentru verificarea corectitudinii raportărilor financiare referitoare la Programul "Bucur" au fost realizate doua audituri independente, în luna iunie 2015 si în luna august 2017.

Situaţia financiară - Program "Bucur"- decembrie 2017

Lista Bucur	Stadiu	Proiecte/Strazi	Valoare estimata (lei)	Valoare realizata dec. 2016 (lei)	Valoare realizata dec. 2017 (lei)
Lista 1	Finalizata	99	63 284 905	63 284 905	63 284 905
Lista 2	Finalizata	51	25 539 702	25 539 702	25 539 702
Lista 3	Finalizata	22	17 203 600	17 203 600	17 203 600
Lista 4	In derulare	89	132 979 086	31 760 225	46 775 941
Total		**261**	**239 007 292**	**137 788 432**	**152 804 148**

Indicatori tehnici - Program "Bucur"- decembrie 2017

	Apa	Canal
Lungime retea realizata (ml)	**53 366**	**66 692**
Bransamente/racorduri realizate	**3 030**	**3 827**
Locuitori alimentati	**> 10 000**	**> 10 000**
Locuitori pentru care s-a facilitat accesul prin posibilitatea extinderilor	**> 10 000**	**> 10 000**

(2) Programul "Lucrări suplimentare"

În aplicarea Actului Adiţional nr. 8/2011 la Contractul de Concesiune, aprobat prin HCGMB nr. 122/2011, Concesionarul S.C. Apa Nova Bucureşti S.A. trebuie, de asemenea, să compenseze Concedentul cu "**Lucrări suplimentare**" în valoare de **6,7 milioane euro (aprox. 29 167 110 lei)** reprezentând valoarea extinderilor care intră în obligaţiile S.C. Apa Nova Bucureşti S.A. pentru anul 2010 şi care nu au fost finanţate de S.C. Apa Nova Bucureşti S.A.

Lucrările suplimentare sunt stabilite de Concedent şi Concesionar în cadrul Comitetului de Coordonare al Programului Bucur, în care AMRSP este reprezentat.

Stadiul Programului "Lucrări suplimentare" - decembrie 2017

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.

	Valoare
Nr. Proiecte avizate de Comitetul de Coordonare	**5**
Nr. Proiecte realizate	**5**
Valoarea Programului "Lucrări suplimentare" prevazuta in contract (lei)	**29 167 110**
Cheltuieli totale realizate (lei)	**23 665 713**
Valoarea ramasa pentru lucrari propuse pt includere in program (lei)	**5 501 397**

Capitolul 5. COMISIA DE EXPERTI

Conform prevederilor art. 49.5 din Contractul de Concesiune, Autoritatea de Reglementare Tehnica incheie contractele cu membrii Comisiei de Experti. Comisia de Experti este formata din: Dl. Hans HEKELAAR – Expert Tehnic, Dr. Dieter FLAMIG – Reglementator Economic, Dl. Vittorio Michele POSITANO – Analist Financiar.

Conform celor stabilite prin contractele incheiate si prevederile Contractului de Concesiune, in functie de problemele aparute, la cererea Autoritatii de Reglementare Tehnica, Concedentului si Concesionarului, membrii Comisiei de Experti prezinta rapoarte continand decizii sau puncte de vedere la problemele transmise spre analiza.

Comisia de Experti face vizite periodic la Bucuresti in legatura cu Contractul de Concesiune si ori de cate ori este nevoie, in scopul de a monitoriza cu atentie evolutiile in contextul mai larg al Contractului de Concesiune si al progresului si provocarilor legate de multitudinea de activitati pe care Concesionarul le desfasoara. Astfel, Comisia de Experti a primit invitatia comuna AMRSP si SC Apa Nova Bucuresti SA de a se intalni la Bucuresti pentru a fi informata in legatura cu mai multe evolutii legate de serviciile de apa si Contractul de Concesiune. Intalnirea a avut loc in perioada 15-17 noiembrie 2017 cand membrii Comisiei de Experti s-au intalnit cu reprezentantii AMRSP, SC Apa Nova Bucuresti SA si Primariei Municipiului Bucuresti.
La final, Comisia de Experti a constatat, la fel ca in vizitele anterioare, ca din punct de vedere al standardelor serviciilor oferite clientilor, al eficientei retelei si accesibilitatii tarifului, Concesiunea serviciului de alimentare cu apa si de canalizare in Bucuresti continua sa fie un success. Criterii importante precum: conformitatea cu Nivelele de Servicii, accesibilitatea buna la serviciile de apa precum si un management economic eficient indica faptul ca acest success este pentru binele cetatenilor si, in mare, pentru Municipalitate.
Principalele subiecte care au facut obiectul discutiilor au fost:

- Modificari ale legislatiei;
- Penalitati aplicate de ANAR pentru operarea Statiei de Epurare a Apelor Uzate Glina I;
- Excluderea apei pluviale din factura pentru apa uzata;
- Statia de Epurare a Apelor Uzate Glina faza II-a;
- Proiectele SC Apa Nova Bucuresti SA;
- Evolutia tarifului, consumul de apa si accesibilitatea;

Modificari ale legislatiei

Comisia de Experti a fost informata de catre SC Apa Nova Bucuresti SA despre impactul Legii nr.59/2016 *privind controlul asupra pericolelor de accident major in care sunt implicate substante periculoase* si al Ordinului Ministerului Afacerilor Interne nr.96/2016 *pentru aprobarea Criteriilor de performanță privind constituirea, încadrarea și dotarea serviciilor voluntare și a serviciilor private pentru situații de urgență* asupra operatiunilor derulate de ANB.
SC Apa Nova Bucuresti SA a analizat cantitatile de substante periculoase care vor fi luate in considerare, respectiv metanul de la SEAU Glina si clorul de la cele trei statii de tratare a apei potabile si a concluzionat ca doar la statia de tratare a apei brute Crivina se gasesc cantitati de clor suficient de mici incat sa poata fi scoasa de sub incidenta acestor legi. Pentru statia de tratare Rosu si statia de tratare Arcuda, SC Apa Nova Bucuresti SA a demarat un studiu de fezabilitate prin care sa se analizeze impactul inlocuirii clorului.
SC Apa Nova Bucuresti SA s-a conformat prevederilor legale si a pregatit echipe pentru a garanta siguranta si a actiona in caz de urgenta. Acestea au fost recrutate, dotate si antrenate, astfel incat sa fie gata de interventie. S-a mentionat faptul ca toate aceste dotari au adus cheltuieli importante Concesionarului

Penalitati aplicate de ANAR pentru operarea Statiei de Epurare a Apelor Uzate Glina I

SC Apa Nova Bucuresti SA a prezentat faptul ca incepand cu ianuarie 2016, ANAR a impus reguli mult mai stricte in ceea ce priveste standardele/parametrii de calitate pentru efluent. Pe langa taxele datorate (adica proportional cu poluantii ramasi dupa tratare), ANAR a inceput aplicarea de penalitati Concesionarului pentru ca acesta nu a indeplinit standardele impuse de Uniunea Europeana in ceea ce priveste calitatea efluentului. Penalitatile, care se ridica in prezent la 2,5 mil lei/an, se aplica preponderant datorita indepartarii insuficiente a azotului.

SC Apa Nova Bucuresti SA a precizat ca deoarece capacitatea SEAU Glina I, nu a fost proiectata si construita sa indeplineasca standardul UE privind calitatea efluentului pentru epurarea completa a debitului, in special pentru concentratia de azot, s-a considerat ca este corect ca Nivelul de Serviciu B1 sa fie adaptat la capacitatea reala. Rezulta astfel ca operatorul se gaseste in situatia de a indeplini Nivelul de Serviciu inca de cand a preluat operarea SEAU Glina I, dar in acelasi timp incalca standardele ANAR din 2016.
Penalitatile aplicate de ANAR, fiind costuri neprevazute, nu au putut fi prinse in buget si nu au fost incluse in ajustarea tarifara legata de OPEX Glina I, SC Apa Nova Bucuresti SA a fost nevoita sa inceapa o procedura legala impotriva acestei decizii a ANAR.

Excluderea apei pluviale din factura pentru apa uzata
Tinand seama de solicitari si nemultumiri privind procedura de calcul a contravalorii apei meteorice preluata de canalizarea publica, venite din partea utilizatorilor, constatate si de catre AMRSP, SC Apa Nova Bucuresti SA a inceput sa ia in considerare modificarile legate de renuntarea la o astfel de abordare. Concesionarul a prezentat ca o astfel de modificare ar avea un impact negativ semnificativ (estimat a fi o reducere a veniturilor cu 3 mil Euro de la populatie si 9 mil Euro de la institutii si personae juridice) asupra veniturilor SC Apa Nova Bucuresti SA si prin urmare recuperarea veniturilor ar putea fi acoperita printr-o EXTA.
Comisia de Experti a fost de parere ca problema apei pluviale ar trebui analizata in contextul master planului pentru canalizare, indiferent daca se vor produce modificari in cadrul legislativ sau nu. Rezultatele din studiul masteplan pentru apa uzata si apa pluviala sunt necesare pentru a contribui cu informatiile necesare la dezvoltarea ulterioara a sistemului de canalizare.

Statia de Epurare a Apelor Uzate Glina faza II
Comisia de Experti a fost informata in legatura cu obiectul acestui proiect: cresterea capacitatii hidraulice si de epurare a SEAU si construirea unui incinerator de namol. S-a mentionat ca la comanda Primariei Municipiului Bucuresti s-a elaborat un 'studiu de fezabilitate' prin care s-au stabilit capacitatile finale pentru noua SEAU Glina dupa finalizarea fazei a II-a. SC Apa Nova Bucuresti SA a precizat ca nu a avut acces la acest studiu, prin urmare nu are cunostinta de noile cerinte pentru statia de epurare
Dupa studiul de fezabilitate a fost lansata procedura de licitatie; insa datorita unor cerinte legislative aceasta a durat destul de mult. Lucrarile au inceput in august 2017 si sunt programate a fi finalizate in decembrie 2019.
Dintr-o prezentare de ansamblu a planului general al SEAU extinsa cu faza II-a, elaborata de SC Apa Nova Bucuresti SA, ca rezultat al procedurii de licitatie, se pare ca a fost aleasa o solutie care, in timpul constructiei, va interfera puternic cu operarea instalatiei existente. De fapt, se pare ca pentru o perioada de 18 luni apa uzata nu va fi epurata biologic deloc (sau aproape deloc).
Nefunctionarea la capacitate sau deloc a SEAU Glina I poate conduce la impunerea de penalitati pentru calitatea efluentului de catre ANAR pe perioada lucrarilor la faza a II-a, piutand ajunge pentru SC Apa Nova Bucuresti SA la 10 mil de euro pe an pentru neconformarea cu standardul de calitate.
Din analiza acestui efect a rezultat ca atunci cand s-au comparat si evaluat solutiile tehnice posibile, consecintele acestor solutii in ceea ce priveste impactul asupra calitatii efluentului in perioada efectuarii lucrarilor si costurile suplimentare pentru taxele si penalitatile de evacuare nu au fost luate in calcul
Comisia de Experti recomanda ca SC Apa Nova Bucuresti SA, odata ce a primit informatiile complete in legatura cu acest sub-proiect, sa faca propria sa evaluare daca SEAU Glina II finalizata va fi potrivita pentru scop si adecvata sa epureze intregul debit de apa uzata care intra in statie, in conformitate cu standardele si reglementarile UE.
Dupa finalizarea etapei a II-a de la Statia de Epurare Glina, Comisia de Experti recomanda ca Partile sa-si exprime intentiile cu privire la preluarea in cadrul Contrdatului de Concesiune a Statiei extinsa si sa ajunga la o intelegere de principiu in ceea ce priveste termenii si conditiile preluarii de catre SC Apa Nova Bucuresti SA a responsabilitatii de a opera SEAU Glina faza I si II, inainte ca lucrarile sa fie terminate.

Proiectele SC Apa Nova Bucuresti SA

Comisia de Experti a fost informata in legatura cu principalele proiecte aflate in desfasurare si/sau recent executate de catre SC Apa Nova Bucuresti SA.

Comisia de Experti a agreat masurile luate de SC Apa Nova Bucuresti SA in ceea ce priveste eficientizarea sistemului de alimentare cu apa si de canalizare si optimizarea procesului de operare, prin proiecte cu privire la:

- deznisipatoarele Casetei;
- dragarea raului Dambovita in apropiere de Glina;
- Nivelul de Serviciu A7 – Randamentul sistemului de alimentare cu apa (eficienta sistemului);
- programul de investitii Bucur;
- indepartarea namolului de la Statia de Epurare a Apelor Uzate Glina;
- obligatiile suplimentare care rezulta din Actul Aditional nr. 10/2013;

Evolutia tarifului, consumul de apa si accesibilitatea

Pe baza datelor prezentate, Comisia de Experti a obtinut o buna imagine de ansamblu asupra problemei. Au fost prezentate date pe termen lung precum si previziuni despre populatia Bucurestiului, venitul mediu pe categorii de cetateni si gospodarii, consumul de apa si facturile la apa precum si tendintele macro-economice ale Romaniei si inflatie. Pe baza acestor informatii, calculul arata ca accesibilitatea a fost intotdeauna destul de buna (2,5% max. in perioada 2010-2015) si se asteapta o imbunatatire in perioada urmatoare (1,4% pentru 2018 si dupa) gratie stabilitatii tarifelor si facturilor la apa si a previziunilor de majorare salariala care se asteapta sa creasca veniturile nete ale unei familii si astfel sa reduca ponderea facturii contravalorii serviciului prestat.

In anul 2018 Comisia de Experti a solicitat informatii cu privire la performantele inregistrate de Statia de Tratare a Apei Uzate Glina faza I. In urma raspunsurilor operatorului SEAU Glina - SC Apa Nova Bucuresti SA au fost o serie de intrebari privind functionarea unoir obiective din cadrul statiei. Printre clarificarile SC Apa Nova Bucuresti SA se pot enumera cele legate de:

- ***Bazinele Pluviale*** - folosirea Bazinelor Pluviale reprezinta o cerinta din Actul Aditional nr. 10 la Contractul de Concesiune, care stipuleaza ca "standardul pentru debitul de intrare in Faza I este limitat la cea mai mica valoare a debitului de tranzit prin Caseta sau la debitul maxim posibil care poate fi pompat de Statia de Pompare principala laolalta cu Bazinele Pluviale", precum si din Autorizatia de gospodarire a apelor (ANAR).

Operarea acestor bazine este in acord cu filozofia de operare optima si de asemenea reprezinta metoda de preluare a fluxului cu variatiile orare pentru a asigura o functionare mai constanta a statiei de pompare precum si a intregii linii a apei. In principiu, aceste bazine functioneaza ca bazine de decantare primara cu incarcare variabila, care recupereaza debitul excedent, peste capacitatea optima de functionare a statiei de pompare de la intrarea in SEAU. Capacitatea (5.2 ….. 7.4 m3/s) este data de modul de functionare automat a 4 sau 3 pompe, in functie de nivelul din Caseta.

In perioadele cu precipitatii, cand nivelul apei din Caseta este ridicat (din cauza transportului de solide) si Bazinele Pluviale functioneaza ca bazine de decantare primara, pot aparea blocaje atat la echipamentele de pre-tratare (gratare fine si grosiere) cat si la pompele care transporta namolul extras din Bazinele Pluviale catre rezervorul de deznisipare din amonte. Din acest motiv, desi debitele de tranzit sunt 10 ori mai mari decat cele din perioadele fara precipitatii, se poate ajunge chiar la izolarea completa a bazinelor pluviale.

In Bazinele Pluviale apa este <u>epurata mecanic</u>, acestea functionand continuu (cu exceptia perioadelor in care incarcarile sunt ridicate din cauza evenimentelor majore cu precipitatii) ca bazine de decantare primara, efluentul primar fiind descarcat direct in rau. Namolul extras din Bazinele Pluviale este pompat in linia apei, in bazinul din aval de pompele de admisie, in amonte de gratarele fine, incarcand calitatea influentului in procesul de epurare primara al statiei. Astfel, namolul extras din bazinele de decantare primara contine si namol extras din Bazinele Pluviale.

- ***Debitul de intrare in Statie*** **-** In ceea ce priveste debitul de intrare, principalul obiectiv al operatorului SEAu Glina, este preluarea in totalitate a acestuia pe vreme uscata si a unui debit cat mai mare posibil, in functie de cantitatea de apa, in timpul evenimentelor cu precipitatii. Obiectivul vine din debitul maxim care poate fi epurat conform Autorizatiei de Gospodarire a Apelor.

- ***Parametri biologici monitorizati*** **-** Analizand rezultatele din anii precedenti, s-a observant o scadere a raportului CBO/CCO intre lunile septembrie si decembrie. Incepand cu luna septembrie, cantitatea de namol extrasa din Bazinele Pluviale si introdusa pe linia principala a fost cu 10% mai mare decat in

lunile anterioare, iar concentratia namolului a fost mai degraba mica. Avand in vedere caracterul ploios al perioadei mentionate mai sus, credem ca evenimentele cu precipitatii precum si consistenta acestora pot fi de asemenea un element important care poate influenta raportul CBO/CCO.
Eficienta SEAU s-ar putea reprezenta in cifre conform tabelului de mai jos:

Parametru	Incarcari totale influent [kg/zi]	Incarcari totale indepartate [kg/zi]	Eficienta SEAU (%)
CCO	206 718	162 259	78,5
CBO_5	66 058	51 682	78,2
SS	106 446	89 742	84,3
NT	21 376	12 016	56,2
PT	2 284	1 529	66,9

- ***Namolul*** - Din bilantul Liniei Namolului rezulta ca se indeparteaza 9.523.000 kg Substanta Uscata Organica/an sau 26.090 kg SUO/zi. Aceasta cantitate de material organic este convertita in gaz. Cifra de 31.684 Nm3/zi indica o rata de conversie de 1.2 Nm3/kg SUO.
Cantitatea de namol transformata zilnic in biogaz este cea dedusa din diagrama namolului (exprimata in materie uscata). Aceasta consta in namol primar ingrosat si namol activ in exces ingrosat care au capacitati diferite de transformare ale materialului volatil (0,55 pentru namolul primar si 0,3 pentru namolul biologic). Raportul dintre cele doua tipuri de namol transformat in biogaz a fost de 45% namol primar ingrosat si 55% NAE ingrosat, iar Substanta Volatila din aceste namoluri a fost de 70% si respectiv 71%.
Bilantul biogazului arata ca pentru anul 2017, cantitatea medie de substanta volatila transformata a fost de 35200 kg/zi astfel ca indicatorul de conversie a fost de 0,9 Nmc/kg substanta volatila distrusa. Bilantul biogazului este actualizat zilnic cu debite si concentratii fiind un factor de control al debitmetrelor instalate in reteaua de biogaz.
Rata de conversie calculata ca raport intre energia produsa si biogazul consumat pentru obtinerea acesteia este mai mare de 2,2 kW/Nm3. Cantitatea de biogaz consumata este de asemenea folosita pentru a obtine caldura, mai ales in perioada de iarna, prin functionarea cazanelor. Exista o diferenta dintre cantitatea produsa (31684,12 Nmc) si cea consumata (26900,91 Nmc) de biogaz care se datoreaza, mai ales, incapacitatii retelei de a transporta intreaga cantitate produsa, motiv pentru care o parte din biogaz se pierde prin supapele de suprapresiune.