

**MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU B3 – Timpul între notificarea infundării unei guri de scurgere și golirea acesteia  
2016 – 2017**

**I. PREVEDERI CONTRACTUALE**

**- Definiție**

*Timpul între notificarea infundării unei guri de scurgere și golirea acesteia*

**- Formula de calcul**

*Raportul dintre numărul de cazuri notificate și rezolvate în intervalele de timp specificate în Contractul de Concesiune și numărul total de cazuri notificate ca infundări guri de scurgere*

**- Termen limita de conformitate**

*Termenul Limita de Conformitate pentru EIC: anul 2 de concesiune (17.11.2002)*

*Termenul Limita de Conformitate pentru Evaluarea Continuării Conformității: 24.01 a fiecărui an.*

**- Perioada de Evaluare**

*- Evaluarea Inițială trebuie efectuată într-o perioadă de 2 luni începând cu 27.07.2003 și până la data de 26.09.2003. Conform Contractului de Concesiune (art.1.2 Anexa III – Caietul de Sarcini) datele pe baza cărora se va face evaluarea conformității vor fi cele obținute în timpul unei perioade de evaluare continue, având durata de 2 luni (Perioada de Evaluare Inițială). O astfel de perioadă se încheie cu 50 de zile înainte de Termenul Limita de Conformitate, sau de Data Anterioară de Conformitate. Pe baza datelor înregistrate, Concesionarul va trebui să prezinte Autorității de Reglementare Tehnică cu cel puțin 40 de zile înainte de TLC raportul de Evaluare Inițială. Autoritatea are la dispoziție 20 de zile pentru a emite o scrisoare de Certificare a Conformității sau de respingere a acesteia.*

*- Continuarea Conformității se face, pe toată durata concesiunii, la intervale de 12 luni numai dacă s-a realizat conformitatea inițială. Datele folosite pentru evaluarea continuării conformității vor fi cele obținute în perioada de 12 luni ce începe în ziua următoare a ultimei zile a perioadei de evaluare. Predarea raportului de către Concesionar și emiterea scrisorii de către Autoritate se fac respectând aceleași termenele limita de la Evaluarea Inițială*

*In conformitate cu clauza 18, din Actul Adicional nr.10 la Contractul de Concesiune, aprobat prin HCGMB 245/2013, „Partile convin că atât Concesionarul cât și Autoritatea de Reglementare Tehnică să aibă la dispoziție perioade identice, de câte 20 de zile, pentru realizarea rapoartelor și concluziilor solicitate, astfel:*

***18.1.** În cadrul obligațiilor precizate în clauza 1.2 Evaluarea Inițială a Conformității, „Concesionarul va prezenta Autorității de Reglementare Tehnică un „Raport Inițial de Conformitate” cu cel puțin 30 de zile înainte de Termenul Limita de Conformitate sau de Data Anterioară de Conformitate, adică în interval de 20 de zile de la sfârșitul perioadei de evaluare inițială.”*

***18.2.** În cadrul obligațiilor precizate în clauza 1.3 Evaluarea Continuării Conformității, „La sfârșitul fiecărei perioade de evaluare, Concesionarul va prezenta un „Raport de Continuare a Conformității” Autorității de Reglementare Tehnică, în interval de 20 de zile de la sfârșitul perioadei de evaluare, iar Autoritatea de Reglementare Tehnică va stabili conformitatea sau ne-conformitatea în termen de 20 de zile de la prezentarea raportului”*

**- Masurare**

*Reclamații de la clienți, scrise sau telefonice, un registru al tuturor incidentelor referitoare la gurile de scurgere*

**- Monitorizare**

*Autoritatea de Reglementare Tehnică analizează rapoartele ANB și verifică acuratețea înregistrării informațiilor din registrele bazelor de date ale ANB privind toate cazurile notificate ca guri de scurgere infundate, precum și tabelele rezumative pentru fiecare an de raportare*

**- Excluderi Admisibile**

*Contractul de Concesiune prevede următoarele tipuri de Excluderi Admisibile:*

*Infundările care apar datorită :*

*- Cantități excesive de pietris, etc. care intra în gura de scurgere datorită lucrărilor de construcții adiacente, caz în care antreprenorul raspunzător pentru construcție trebuie să mențină gura de scurgere liberă și în bună stare;*

*- Zapada care blochează gura de scurgere;*

*- Precipitațiile cu o frecvență de revenire de o dată la 2 ani sau mai rare pot determina ca gurile de scurgere stradale și canalele să fie incapabile de a face față debitului de ploaie. În astfel de împrejurări pot fi raportate multe guri de scurgere infundate și inundații cu apă murdărie ale gospodăriilor. Trebuie acordată prioritate cazurilor de inundare a gospodăriilor iar standardul referitor la gurile de scurgere infundate poate fi „relaxat” până la „o curățire în cadrul a 48 de ore”. Concesionarul va avea obligația de a demonstra că respectivele precipitații se încadrează în criteriile cerute;*

*- Necurățarea de către alți factori a drumurilor la standarde rezonabile;*

*- Supraincercarea cu nisip a drumurilor în timpul iernii.*

*ARBAC a reglementat prin Decizia Consiliului Executiv nr. 23/25.07.2005 modul general de identificare, înregistrare, calculare, raportare, verificare și aprobare a Excluderilor Admisibile.*

**- Nivel Standard Obiectiv (NSO)**

*- înlăturarea infundării în 24 de ore de când a fost raportată, în cel puțin 75% din incidente;*

*- înlăturarea infundării în 96 de ore de când a fost raportată, în cel puțin 98% din incidente;*

## II. MONITORIZAREA SI EVALUAREA NIVELULUI DE SERVICIU B3

### - Nivel Standard de Baza (NSB)

aprobat prin Decizia ARBAC nr. 13/2002:

- 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;

### - Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu B3

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

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

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

Pentru cele doua perioade (**06.12.2015 ÷ 05.12.2016** si **01.01.2015 ÷ 31.12.2015**), a fost verificata corespondenta incadrarii informatiilor prezentate in prevederile reglementarilor emise de Autoritatea de Reglementare Tehnica a Concesiunii, si anume:

- Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 21/4.08.2003 – privind aprobarea formatului inregistrarii bazei de date comune pentru indicatorii **B3, B4.1, B4.2, B4.3 si B5**

- Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 18/25.03.2004 - Privind aprobarea formatului tabelului rezumativ pentru Nivelul de Serviciu B3 – Timpul intre notificarea infundarii unei guri de scurgere si golirea acesteia

### - Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B3 pentru perioada 06.12.2015-05.12.2016

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

In conformitate cu prevederile Contractului de Concesiune, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a transmis prin scrisoarea nr. 16261623/19.12.2016, inregistrata la AMRSP cu nr. 2971/19.12.2016 *Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B3 – Timpul intre notificarea infundarii unei guri de scurgere si golirea acesteia*, impreuna cu baza de date in format electronic aferenta indicatorului si perioadei de evaluare.

Pentru Evaluarea Continuarii Conformitatii au fost luate in calcul toate notificările confirmate privind infundarea gurilor de scurgere, inregistrate in perioada **02.12.2015 - 01.12.2016** si tratate in Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii **06.12.2015- 05.12.2016**.

In perioada de evaluare a fost inregistrat un numar total de **2996 notificari** de infundari guri de scurgere, din care **762 notificari** nu s-au confirmat la constatare, astfel incat nu au fost luate in considerare la calculul conformitatii.

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

Total cazuri de infundari guri de scurgere	Excluderi Admisibile (EA)	Timpul de rezolvare	NS realizat		NSO	Neconformitate cu NSO
			Numeric	%		
1	2	3	4	5	6	7
2234	0	≤ 24 ore	2153	96,37	75	-
		≤ 96 ore	2234	100	98	-
		> 96 ore	0	0	2	-

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

- **96,37 % cazuri** de infundari guri de scurgere rezolvate in **≤ 24 ore** fata de **75%** cat prevede Standardul Obiectiv;
- **100% cazuri** de infundari guri de scurgere rezolvate in **≤ 96 ore** fata de **98%** cat prevede Standardul Obiectiv.

#### - Verificari AMRSP

Din verificarea documentelor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul *Raportului privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B3 – Timpul intre notificarea infundarii unei guri de scurgere si golirea acesteia* s-a constatat faptul ca informatiile transmise au respectat formatul aprobat prin Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 18/2004 - privind aprobarea tabelului rezumativ.

Pentru verificarea informatiilor utilizate la calculul Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B3, responsabilul pentru monitorizarea acestuia din cadrul AMRSP a efectuat mai multe vizite la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cursul anului 2016 si a solicitat documentele specifice cu privire la data rezolvarii, pentru esantioane de inregistrari din baza de date.

De asemenea, verificarile efectuate privesc respectarea prevederilor Contractului de Concesiune si a legislatiei de referinta a concesiunii.

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

In Fisele de Interventie s-a verificat corectitudinea inregistrarilor din urmatoarele coloane ale bazei de date:

- *numarul Fisei de Interventie*
- *data si ora inregistrarii la sursa*
- *Data si ora rezolvarii*

In perioada de evaluare a fost inregistrat un numar total de **2996 notificari** de infundari guri de scurgere, din care **762 notificari** nu s-au confirmat la constatare, astfel incat nu au fost luate in considerare la calculul conformitatii.

#### - Excluderi Admisibile

In Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii, **06.12.2015 - 05.12.2016**, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. nu a identificat si nu a solicitat aprobarea unor evenimente, incidente care sa constituie motiv de Excludere Admisibila.

#### - Evaluare AMRSP

Pentru Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B3 au fost luate in calcul urmatoarele informatii:

<b>Total cazuri de infundari guri de scurgere</b>	<b>2996</b>
- confirmate	<b>2234</b>
- neconfirmate	<b>762</b>

*Durata de rezolvare a cazurilor de infundare a unei guri de scurgere si golirea acesteia a fost calculata intre data/ora inregistrarii notificarilor si data/ora golirii gurilor de scurgere.*

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

Datele se prezinta astfel:

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

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

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

(Standard Obiectiv 75%)

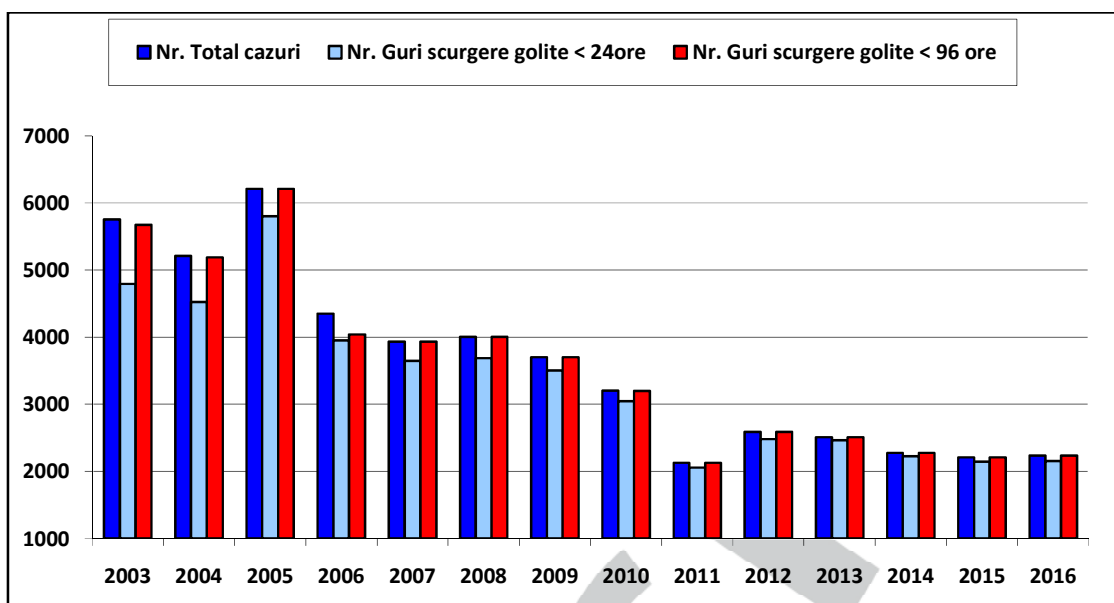
$$\text{- cazuri de infundari guri de scurgere notificate rezolvate in } \leq 96 \text{ ore : NS B3} = \frac{2234}{2234} \times 100 = 100\%$$

(Standard Obiectiv : 98%)

Avand in vedere verificarile si calculele efectuate pentru Nivelul de Serviciu B3, Consiliul Executiv al AMRSP a aprobat Certificarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B3 – Timpul intre notificarea infundarii unei guri de scurgere si golirea acesteia prin **Decizia nr. 2/06.01.2017**.

*Evolutia numarului de guri de scurgere infundate notificate si golirea acestora*

<b>Perioada</b>	<b>Nr. total cazuri</b>	<b>Nr. guri scurgere golite &lt; 24 h</b>	<b>Nr. guri scurgere golite &lt; 96 h</b>
<b>2003</b>	5754	4795	5676
<b>2004</b>	5214	4524	5189
<b>2005</b>	6211	5802	6210
<b>2006</b>	4352	3954	4041
<b>2007</b>	3935	3647	3935
<b>2008</b>	4006	3689	4006
<b>2009</b>	3702	3503	3702
<b>2010</b>	3202	3048	3201
<b>2011</b>	2126	2055	2126
<b>2012</b>	2591	2480	2591
<b>2013</b>	2509	2463	2509
<b>2014</b>	2275	2227	2275
<b>2015</b>	2210	2144	2210
<b>2016</b>	2234	2153	2234



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

Avand in vedere prevederile Clauzei 16.3 din Actul 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 2015** (nr.16117779/23.06.2016 inregistrat la AMRSP cu nr. 1515/23.06.2016).

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

Informatiile transmise de S.C.Apa Nova Bucuresti S.A. In cadrul Raportului Anual pentru anul 2015 sunt urmatoarele:

Numarul total de cazuri de infundari guri de scurgere notificate	<b>2112</b>
Numarul total de cazuri rezolvate ≤ 24 ore	<b>2047</b>
Numarul total de cazuri rezolvate ≤ 96 ore	<b>2112</b>
Numarul total de cazuri rezolvate > 96 ore	<b>0</b>

**- Verificari AMRSP**

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

In aceasta perioada s-au inregistrat un numar de **2112** de cazuri de infundari guri de scurgere care au fost rezolvate prin golirea acestora, in perioadele de timp specificate in Contractul de Concesiune si care sunt prezentate un tabelul rezumativ de mai jos :

Total cazuri de infundari guri de scurgere notificate	Excluderi Admisibile (EA)	Timpul de rezolvare	NS realizat	
			Numeric	%
Numeric	Numeric	ore	4	5
1	2	3	4	5
2112	0	≤ 24 ore	2047	96,92
		≤ 96 ore	2112	100
		> 96 ore	0	0

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

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

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

**- Excluderi Admisibile**

Pe parcursul anului 2015, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. nu a identificat si nu a solicitat aprobarea unor evenimente, incidente care sa constituie motiv de Excludere Admisibile.

- **Evaluare AMRSP**

Rezultatele evaluării Nivelului de Serviciu B3 – Timpul dintre notificarea infundării unei guri de scurgere și golirea acesteia, ținând cont de verificările efectuate sunt următoarele:

$$\text{- cazuri de infundari guri de scurgere notificate rezolvate in } \leq 24 \text{ ore : } NS B3 = \frac{2047}{2112} \times 100 = 96,92\%$$

(Standard Obiectiv 75%)

$$\text{- cazuri de infundari guri de scurgere notificate rezolvate in } \leq 96 \text{ ore : } NS B3 = \frac{2112}{2112} \times 100 = 100\%$$

(Standard Obiectiv 98%)

Din datele prezentate mai sus se constată că S.C. Apa Nova București S.A. a asigurat și pentru o altă perioadă de 12 luni (**01.01.2015-31.12.2015**) diferită de cea de la Evaluarea Continuării Conformității (**06.12.2015-05.12.2016**), o calitate a serviciului peste Standardul Obiectiv.