

MUNICIPIUL BUCURESTI
Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice Bucuresti

AMRSP
DECIZIE

Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu **A3**
- **Continuitatea serviciului**

În conformitate cu prevederile HCGMB nr. 339/2009 privind aprobarea statutului, organigramei, statului de funcții și regulamentului de organizare și funcționare ale Autorității Municipale de Reglementare a Serviciilor Publice;

În temeiul Dispoziției Primarului General al Municipiului Bucuresti nr. 1483/10.12.2009 privind numirea domnului Adrian Horia Ionel Cristea in functia de Director General al AMRSP si Hotararii Consiliului General al Municipiului Bucuresti nr. 7/27.01.2010

Având în vedere Decizia Directorului General al Autorității Municipale de Reglementare a Serviciilor Publice nr. 14/17.12.2009 privind numirea temporară în funcția de Director Adjunct Reglementare Servicii Apa si Canalizare a domnului Miltiade Constandache;

Avand in vedere Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu **A3 - Continuitatea serviciului**, transmis la AMRSP de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. cu scrisoarea nr.81927/07.10.2010, inregistrata la AMRSP cu nr.701/07.10.2010;

Tinand seama de informatiile si copiile documentelor obtinute in urma verificarilor efectuate de reprezentatul AMRSP in perioada 10 ÷ 25.10.2010 la sediul SC Apa Nova Bucuresti SA;

Avand in vedere referatul privind analiza si verificarea Raportului S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. de Evaluare a Continuarii Conformitatii, inaintat Consiliului Executiv al AMRSP de catre Directorul Adjunct Reglementare Servicii Apa si Canalizare;

Avand in vedere prevederile clauzelor 10.2, 48 si ale clauzelor 1.3 si 1.6 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;

Avand in vedere Deciziile ARBAC nr.41/2003, nr.37/2004, nr.25/2007, nr.18/2006, nr.16/2007, nr. 8/2008, nr.4/2009 si nr.7/2009;

In temeiul prevederilor art.2 din HCGMB nr.339/2009 si a art. 7, litera a), b), a art.14.2 si a art. 16, litera a), b), c) si f) din Statutul AMRSP, aprobat prin HCGMB nr.339/2009;

CONSILIUL EXECUTIV AL AMRSP

DECIDE:

Art. 1. Se aproba Scrisoarea de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu **A3 - Continuitatea serviciului**, pentru perioada 28.09.2009 ÷ 27.09.2010 de Evaluare a Continuarii Conformitatii, prezentata in Anexa si care face parte integranta din prezenta Decizie.

Art. 2. Constatarea ulterioara emiterii prezentei decizii a unor informatii care demonstreaza ca datele raportate de SC Apa Nova Bucuresti SA sau conditiile de monitorizare prezentate nu corespund realitatii, va putea determina revizuirea punctului de vedere al AMRSP privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii.

DIRECTOR

Adrian CRISTEA

Bucuresti
Nr. **14 /26.10.2010**

AMRSP

Municipiul Bucuresti

Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice - AMRSP

CIF 26246549

Cont: RO58TREZ7055028XXX006099

Trezoreria sectorului 5, Bucuresti

Bd. Regina Elisabeta nr. 41, sector 5

Tel./Fax.021.311.21.18; 021.311.20.63

www.amrsp.com.ro



Catre: **S.C. Apa Nova Bucuresti S.A.**

Domnului Director General Bruno ROCHE

**Scrisoare de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu
A3 - Continuitatea serviciului**

Stimate Domnule Director General,

In cadrul sedintei Consiliului Executiv al AMRSP din data de 26.10.2010, in urma analizei si verificarii Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii (ECC) pentru Nivelul de Serviciu **A3 - Continuitatea serviciului** transmis de catre SC Apa Nova Bucuresti SA (ANB) cu scrisoarea nr.81927/07.10.2010, avand ca termen Limita de Conformitate 17.11.2010, s-a hotarat „Certificarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu **A3 - Continuitatea serviciului**”.

Conform Contractului de Concesiune pentru Nivelul de Serviciu **A3 - Continuitatea serviciului**, se face Evaluarea Continuarii Conformitatii (ECC) dupa realizarea conformitatii initiale, certificata de Autoritatea de Reglementare Tehnica prin Decizia nr.34/2005, evaluarea Continuarii Conformitatii (ECC) se face la intervale de 12 luni, de la ultima Certificare a Conformitatii prin Decizia nr.7/2009.

1. Informatii prezentate de ANB

Au fost luate in considerare informatii prezentate de catre ANB pentru perioada de evaluare intre 28.09.2009 ÷ 27.09.2010, in cadrul Raportului de Continuare Conformitatii pentru Nivelul de Serviciu **A3 - Continuitatea serviciului** transmis de catre SC Apa Nova Bucuresti SA (ANB) cu scrisoarea nr.81927/07.10.2010, precum si rezultatele verificarilor efectuate de catre reprezentantii AMRSP in toate punctele reprezentative ale ANB, ce au avut drept scop printre altele si identificarea cazurilor notificate dar si alte aspecte tehnice care s-au dovedit relevante pentru evaluarea NS A3.

ANB a transmis urmatoarele informatii:

Numarul total de notificari in perioada de evaluare (12 luni), in care s-au semnalat intreruperi de apa	10535
Numarul de notificari la care durata intreruperii apei a fost < 6 ore	10039
Numarul de Excluderi Admisibile propuse	393
Nivel de serviciu realizat	98,98%;
Standardul Obiectiv pentru intreruperile de apa a caror durata este < de 6 ore, conform Contractului de Concesiune	98%

2. Verificare si evaluare AMRSP :

a) **Verificarile efectuate** : In urma verificarilor, atat a documentelor transmise de ANB cat si a vizitelor efectuate la Centrele Operationale, AMRSP a constatat ca registrele cu inregistrarile

bazelor de date sunt conform celor din Decizia 16/2003 iar tabelul rezumativ respecta Decizia 11/2004.

In timpul perioadei de monitorizare si evaluare au fost efectuate verificari la toate Centrele Operationale. Au fost verificate toate inregistrarile din bazele de date si prin sondaj un numar de aproximativ 250 de fise de interventie, ceea ce reprezinta ~2,4% din totalul fiselelor de lucru, obtinandu-se o serie de copii dupa fisele solicitate.

In cadrul procedurii de verificare s-au urmarit in principal intreruperile de apa notificate de clienti precum si cele aparute in urma interventiilor planificate de ANB in sistemului de alimentare cu apa.

In urma verificarilor AMRSP, informatiile se pot sintetiza astfel, asa cum se specifica in Decizia nr.11/2004:

Nr.crt.	Durata intreruperii alimentare		< 6 ore	6 - 12 ore	12-24 ore	>24 ore	TOTAL
1	Total intreruperi in alimentare	Numeric	10039	340	156	0	10535
2	Intreruperi planificate si atentionate	Numeric	244	266	127	0	637
		%	2,43%	78,24%	81,41%	0	6,05%
3	Intreruperi neplanificate / neatentionate	Numeric	9795	74	29	0	9898
		%	97,57%	21,76%	18,59%	0	93,95%
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					
		%	98,98%	1,02%			
6	NSO	%	98%	2%			
7	Neconformitate cu NSB/NSO	%	-	-			
8	Numar terti afectati	Numeric					
9	Numar terti afectati repetat	Numeric					
10	Excluderei Admisibile (EA)	a Numeric	0	266	127	0	393
		b Numeric	0	0	0	0	0
		c Numeric	0	0	0		0

b) Analiza EA : ANB a propus un numar de 393 de EA, numai din tipul celor prevazute de Contractul de Concesiune si numai pentru „Intreruperi planificate si avertizate”- cod A3-EA1. Au fost verificate datele de transmitere a cazurile de EA prezentate de ANB de-a lungul perioadei de evaluare, constandu-se incadrarea acestora in categoria EA prevazute de CC si anume „informarea clientilor cu cel putin noua ore in avans fata de intreruperea planificata”. Nu au fost prezentate alte tipuri de evenimente care s-ar fi putut incadra in categoria EA suplimentare (de tipul celor aprobate de ARBAC prin Decizia nr.27/2005).

c) Concluzii :

Respectand modalitatea de calcul a NS A3, din cadrul Deciziei Autoritatii de Reglementare Tehnica nr.31/2002 de aprobare a Nivelului Standardului de Baza, AMRSP a verificat rezultatele evaluarii ANB, constatand corectitudinea si astfel realizarea conformitatii cu un procent de **98,98%**.

Decizia Consiliului Executiv al AMRSP cu privire la aprobarea scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii a **NS A3 - Continuitatea Serviciului** va fi transmisa imediat dupa redactare.

Constatarea ulterioara emiterii Decizie a unor informatii care contrazic datele raportate de catre ANB privind perioada de evaluare, va putea determina revizuirea Deciziei AMRSP.

Cu deosebita stima,

Director
Adrian CRISTEA

Director Adjunct
Reglementare Servicii Apa si Canalizare
Miltiade CONSTADACHE