

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

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.10054003/07.10.2011, inregistrata la AMRSP cu nr.825/07.10.2011;

Tinand seama de informatiile si copiile documentelor obtinute in urma verificarilor efectuate de reprezentatul AMRSP in perioada februarie ÷ septembrie 2011 în locatiile SC Apa Nova Bucuresti SA;

Avand in vedere Referatul nr. 869/24.10.2011, privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A3 – Continuitatea serviciului, inaintat Consiliului Executiv al AMRSP de catre Directorul Adjunct (Servicii) al AMRSP;

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 Consiliului Executiv al ARBAC nr.16/2003, nr.11/2004, nr.34/2005, nr.23/2006, nr.20/2007, nr.20/2008, nr.7/2009 si Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr.14/2010;

In temeiul prevederilor art. 2 din HCGMB nr.339/2009 si a art. 7, litera a), b), a art.14..2, a art. 16, litera a), b) si f) din Statutul AMRSP, aprobat prin HCGMB nr.339/2009

CONSILIUL EXECUTIV AL AMRSP

DECIDE:

Art. 1. Se aproba Scrisoarea de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A3 – Continuitatea serviciului, pentru perioada 28.09.2010 ÷ 27.09.2011 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 ANB sau conditiile de monitorizare prezentate nu corespund realitatii, va putea determina revizuirea prezentei decizii.

DIRECTOR
Adrian CRISTEA

Bucuresti
Nr. 16 /26.10.2011

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 data de 26.10.2011, a avut loc sedinta Consiliului Executiv al AMRSP, prin care s-a decis Certificarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A3 – Continuitatea serviciului. Aceasta decizie a fost luata dupa analiza si verificarea Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii pentru Nivelul de Serviciu A3 – Continuitatea serviciului transmis de catre SC Apa Nova Bucuresti SA cu scrisoarea nr.10054003/07.10.2011.

Potrivit Contractului de Concesiune, pentru un Nivel de Serviciu evaluarea Continuarii Conformitatii se face la intervale de 12 luni, de la ultima Certificare a Conformitatii. In cazul Nivelului de Serviciu A3, ultima conformitate a fost certificata prin Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr.14/26.10.2010.

La baza emiterii scrisorii de conformitate au stat urmatoarele:

1. Informatii prezentate de ANB

In cadrul Raportului ECC, transmis de SC Apa Nova Bucuresti SA cu scrisoarea nr.10054003/07.10.2011, a fost inclusa o baza de date in format electronic, cu inregistrari ale tuturor evenimentelor privind intreruperile de apa, accidentale sau planificate, pentru perioada 28.09.2010 ÷ 27.09.2011.

ANB a transmis urmatoarele informatii:

Numarul total de notificari in perioada de evaluare (12 luni), in care s-au semnalat intreruperi de apa	10979
Numarul de notificari la care durata intreruperii apei a fost < 6 ore	10491
Numarul de Excluderi Admisibile propuse	406
Nivel de serviciu realizat	99,22%
Standardul Obiectiv pentru intreruperile de apa a caror durata este < de 6 ore (conform Contractului de Concesiune)	98%
Standardul Obiectiv pentru intreruperile de apa a caror durata este > 6 ore (conform Contractului de Concesiune)	2 %

a) **Verificarile efectuate** : In urma verificarilor, atat a documentelor transmise de ANB cat si a vizitelor efectuate la Directiile Retele Bucuresti - Est si Bucuresti - Vest, AMRSP a constatat ca registrele cu inregistrariile bazelor de date respecta Deciziile Consiliului Executiv ARBAC nr. 16/2003 si nr. 11/2004.

În timpul perioadei de monitorizare și evaluare au fost efectuate verificări la Direcția rețele București - Est și București - Vest. Din totalul celor 10979 au fost verificate toate înregistrările din bazele de date și prin sondaj un număr de aproximativ 340 de fișe de intervenție, ceea ce reprezintă ~ 3,1% din totalul fișelor de intervenție, obținându-se copii după o parte a acestora.

Au fost verificate întreruperile de apă reclamate de clienți precum și cele aparute în urma intervențiilor planificate de ANB în sistemului de alimentare cu apă.

Verificarile au arătat că înregistrările informațiilor de pe fișele de intervenție ale echipelor de lucru ANB sunt corect transpuse în cadrul bazelor de date. Din însumarea timpilor rezultați pentru întreruperile de apă a rezultat că informațiile prezentate de ANB în tabelul rezumativ al Raportului ECC sunt corecte.

Aceste informații se pot sintetiza astfel (conform Deciziei Consiliului Executiv al ARBAC nr.11/2004):

Nr.crt.	Durata întreruperii alimentare		< 6 ore	6 - 12 ore	12-24 ore	>24 ore	TOTAL
1	Total întreruperi în alimentare	Numeric	10491	384	104	0	10979
2	Întreruperi planificate și atenționate	Numeric	436	318	88	0	842
		%	4,16%	82,81%	84,62%	0	7,67%
3	Întreruperi neplanificate / neatenționate	Numeric	10055	66	16	0	10137
		%	95,84%	17,19%	15,38%	0	92,33%
4	Întreruperi cauzate de o terță parte	Numeric	0	0	0	0	0
		%	0,0%	0,0%	0,0%	0	0,0%
5	NS realizat	Numeric					
		%	99,22%	0,78%			
6	NSO	%	98%	2%			
7	Neconformitate cu NSB/NSO	%	-	-			
8	Număr terți afectați	Numeric					
9	Număr terți afectați repetat	Numeric					
10	Excluderea Admisibile (EA)	a Numeric	0	318	88	0	406
		b Numeric	0	0	0	0	0
		c Numeric	0	0	0		0

c) evaluare AMRSP

În urma evaluării informațiilor primite de la ANB și culese de AMRSP în cadrul inspecțiilor periodice, ținând seama de prevederile Deciziei nr.31/2002 și a Deciziei nr.14/2010, rezultatul evaluării este următorul:

$$NSA2 = \frac{\text{Nr. de întreruperi soluționate} < 6 \text{ ore}}{\text{Nr. total de întreruperi - EA}} \times 100 = \frac{10491}{10979 - 406} \times 100 = 99,22\%$$

Valoarea rezultată este peste valoarea ce trebuia obținută la Standardul Obiectiv stabilită prin Contractul de Concesiune, și anume pentru **98%** dintre întreruperi de apă realimentarea să fie făcută în **maxim 6 ore**.

d) Analiza EA : ANB a propus un număr de 406 de EA, numai din tipul celor prevăzute de Contractul de Concesiune și numai pentru „Întreruperi planificate și avertizate” - cod A3-EA1.

Au fost verificate datele de transmitere a cazurilor de EA prezentate de ANB de-a lungul perioadei de evaluare, constându-se încadrarea acestora în categoria EA prevăzute de CC și anume „informarea clienților cu cel puțin nouă ore în avans față de întreruperea planificată”.

Nu au fost prezentate alte tipuri de evenimente care s-ar fi putut încadra în categoria EA suplimentare (de tipul celor aprobate prin Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr.27/2005).

c) Concluzii :

Respectand modalitatea de calcul a NS A3, din cadrul Deciziei Consiliului Executiv ARBAC nr.31/2002 (cand a fost aprobat Nivelul Standard de Baza), AMRSP a verificat rezultatele evaluarii ANB, constatand corectitudinea si astfel realizarea conformitatii cu un procent de **99,22%**.

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

Constatarea ulterioara emiterii Deciziei Consiliului Executiv al AMRSP cu privire la aprobarea scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii NS A3 – Continuitatea Serviciului a unor informatii care contrazic datele raportate de catre ANB privind perioada de evaluare, va putea determina revizuirea Deciziei.

Cu deosebita consideratie,
Director,
Adrian CRISTEA

Director Adjunct (Servicii),
Madalina COLIU

Consultant AMRSP,
Miltiade CONSTANDACHE

Intocmit,
Mihail ALEXANDRESCU
Responsabil monitorizare
Nivel de Serviciu A3