

M U N I C I P I U L B U C U R E S T I
Autoritatea Municipală de Reglementare a Serviciilor Publice Bucuresti

A M R S P
D E C I Z I E

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.10061347/08.10.2012, inregistrata la AMRSP cu nr.852/08.10.2012;

Tinand seama de informatiile si copiile documentelor obtinute in urma verificarilor efectuate de reprezentatul AMRSP in perioada februarie ÷ septembrie 2012 in locatiile S.C. Apa Nova Bucuresti S.A.;

Avand in vedere Referatul nr. 905/22.10.2012, 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 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 clauzelor 1.3 si 1.6 din Anexa A, Caiet de Sarcini, Partea a III-a Nivelele de Servicii din Contractul de Concesiune nr.1239/29.03.2000;

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 Deciziile Consiliului Executiv al AMRSP nr.14/2010 si nr.16/2011;

In temeiul prevederilor 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 si prevederilor Actului Adicional la Statutul AMRSP aprobat prin HCGMB nr. 112/2012

C O N S I L I U L E X E C U T I V A L A M R S P

D E C I D E:

Art. 1. Se aproba Scrisoarea de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A3 – Continuitatea serviciului, pentru perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii 28.09.2011 ÷ 27.09.2012, 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 S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. sau conditiile de monitorizare prezentate nu corespund realitatii, va putea determina revizuirea prezentei decizii.

DIRECTOR GENERAL
Adrian CRISTEA

Bucuresti
Nr. 23 /26.10.2012

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 ROCHE,

In cadrul sedintei Consiliului Executiv al AMRSP din data de 26.10.2012, in urma analizei si verificarii Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii pentru Nivelul de Serviciu A3 – *Continuitatea serviciului* transmis de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. cu scrisoarea nr.10061347/08.10.2012, s-a decis Certificarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A3 – Continuitatea serviciului. 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.16/26.10.2011.

La baza emiterii scrisorii de conformitate au stat urmatoarele:

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

Raportul ECC, transmis de SC Apa Nova Bucuresti SA cu scrisoarea nr.10061347/08.10.2012, cuprinde si o baza de date in format electronic, cu inregistrari din perioada 28.09.2011 ÷ 27.09.2012 ale tuturor notificarilor privind lipsa apei potabile la bransamentul utilizatorului.

ANB a transmis urmatoarele informatii:

Numarul total de notificari in perioada de evaluare (12 luni) privind intreruperile de apa	12064
Numarul de notificari pentru care solutionarea intreruperii apei a fost < 6 ore	11416
Numarul de Excluderi Admisibile propuse	524
Nivel de serviciu realizat	98,93%
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 %

2. Verificari si evaluare AMRSP

2.1. Verificarile efectuate

Au fost verificate documentele transmise de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului ECC nr.10061347/08.10.2012, impreuna cu baza de date in format electronic.

In ceea ce priveste formatul registrului cu inregistrarile bazelor de date, precum si a formatul tabelului rezumativ, AMRSP a constatat ca sunt conforme cu cele stabilite prin Deciziile Consiliului Executiv al ARBAC nr.16/2003 si nr.11/2004.

În ceea ce privește informațiile pe suport electronic din baza de date, reprezentantul AMRSP a constatat că în cadrul acestora se regăsesc toate informațiile necesare identificării incidentului, cauza, durata și măsurile luate pentru soluționare. Pentru fiecare notificare este întocmită fișa de intervenție care conține informațiile necesare identificării cazurilor semnalate și a măsurilor luate pentru soluționare de către Agențiile S.C. Apa Nova București S.A..

În cadrul verificărilor efectuate au fost luate în considerare și informațiile transmise de S.C. Apa Nova București S.A. cu ocazia rapoartelor anuale, precum și cele din perioadele în care reprezentantul AMRSP a efectuat inspecții la Direcțiile Rețele București - Est și București - Vest.

Din verificarea bazei de date privind rețeaua de apă potabilă, s-au identificat un număr de 12064 întreruperi în alimentarea cu apă. Din totalul celor au fost verificate toate înregistrările din bazele de date și prin sondaj un număr de 360 de fișe de intervenție, ceea ce reprezintă ~ 3% din totalul fișelor de intervenție, obținându-se copii după o serie de fișe.

Au fost verificate întreruperile de apă reclamate de clienți precum și cele aparute în urma intervențiilor planificate de S.C. Apa Nova București S.A. în sistemului de alimentare cu apă.

Au fost de asemenea identificate un număr de 2663 de notificări privind lipsa apei, însă la momentul verificării de către echipele S.C. Apa Nova București S.A. nu au fost confirmate. Căuza neconfirmarea lipsei apei s-a datorat defectiunilor la instalația interioară sau datorită căderilor de tensiune.

Verificările au arătat că înregistrările informațiilor de pe fișe de intervenție ale echipelor de lucru S.C. Apa Nova București S.A. sunt corect transpuse în cadrul bazelor de date. Din însumarea timpilor rezultați pentru întreruperile de apă a rezultat că informațiile prezentate de S.C. Apa Nova București S.A. 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 intreruperii alimentare		< 6 ore	6 - 12 ore	12-24 ore	>24 ore	TOTAL	
1	Total intreruperi in alimentare	Numeric	11416	493	155	0	12064	
2	Intreruperi planificate si atentionate	Numeric	379	418	106	0	903	
		%	3,32%	84,79%	64,39%	0	7,49%	
3	Intreruperi neplanificate / neatentionate	Numeric	11037	75	49	0	11161	
		%	96,68%	15,21%	31,61%	0	92,51%	
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						
		%	98,93%	1,07%				
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	418	106	0	524
		b	Numeric	0	0	0	0	0
		c	Numeric	0	0	0	0	0

2.2. Evaluare AMRSP

În urma evaluării informațiilor primite de la S.C. Apa Nova București S.A. 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:

$$NSA3 = \frac{\text{Nr. de întreruperi soluționate} < 6 \text{ ore}}{\text{Nr. total de întreruperi} - EA} \times 100 = \frac{11416}{12064 - 524} \times 100 = 98,93\%$$

Valoarea obținută este peste valoarea Standardului Obiectiv stabilită prin Contractul de Concesiune, și anume 98% pentru repunerea în funcțiune a serviciului de alimentare cu apă în maxim 6 ore de la notificarea întreruperii.

2.3. Analiza EA

ANB a propus un număr de 524 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 S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. 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 prin Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr.27/2005).

3. 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 S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., constatand corectitudinea si astfel realizarea conformitatii cu un procent de **98,93%**.

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 Deciziei Consiliului Executiv al AMRSP cu privire la aprobarea scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii a NS A3 – Continuitatea Serviciului a unor informatii care contrazic datele raportate de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. privind perioada de evaluare, va putea determina revizuirea Deciziei.

Cu deosebita consideratie,

Director General

Adrian CRISTEA

Director Adjunct (Servicii)

Madalina COLIU

Consultant AMRSP

Miltiade CONSTANDACHE

Intocmit

Mihail ALEXANDRESCU

Responsabil monitorizare

Nivel de Serviciu A3