

MUNICIPIUL BUCURESTI
Agentia de Reglementare a nivelelor de servicii Apa-Canal a municipiului Bucuresti

A R B A C
DECIZIE

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

Avand in vedere Raportul, transmis de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. cu scrisoarea nr.55742/07.10.2009, privind Continuarea Conformitatii Nivelului de Serviciu **A3 – Continuitatea Serviciului;**

Avand in vedere referatul responsabilului Nivelului de Serviciu A3, privind analiza si verificarea Raportului S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. cu privire la realizarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu **A3 – Continuitatea Serviciului;**

Avand in vedere prevederile clauzelor 10.2, 17.7, 48, precum si a clauzei 1.3 din Anexa A, Caiet de Sarcini, Partea a III a - Nivelele Serviciilor, 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.16/2003, nr.11/2004, nr.34/2005, nr.22/2006, nr.20/2007, si nr.20/2008;

In temeiul prevederilor art. 4, litera (a), (b) si (d), art. 5.3, art. 5.6, si art. 7.1 din Statutul ARBAC, aprobat prin HCGMB nr.155/2008;

CONSILIUL EXECUTIV AL ARBAC

DECIDE:

Art. 1. Se aproba Scrisoarea de Certificare a Continuarii Conformitatii **Nivelului de Serviciu A3 – Continuitatea serviciului**, prezentata in Anexa, care face parte integranta din prezenta Decizie, cu respectarea prevederilor de la art.2.

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 Deciziei ARBAC privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii.

DIRECTOR GENERAL
Miltiade CONSTANDACHE

Consultant juridic
Avocat Radu Florinel DUMBRAVEANU

Bucuresti
Nr. 7 / 23.10.2009

Municipiul Bucuresti

A.R.B.A.C.

Bd. Regina Elisabeta nr. 41

Tel./Fax. 311.21.18/ 311.20.63

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 ARBAC din data de 23.10.2009, 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.55742/07.10.2009, avand ca termen Limita de Conformitate 17.11.2009, 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 ARBAC 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.20/2008.

1. Informatii prezentate de ANB

Au fost luate in considerare informatii prezentate de catre ANB pentru perioada de evaluare intre 27.09.2008 ÷ 26.09.2009, 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.55742/07.10.2009, precum si rezultatele verificarilor efectuate de catre reprezentantii ARBAC 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	12808
Numarul de notificari la care durata intreruperii apei a fost < 6 ore	12244
Numarul de Excluderi Admisibile propuse	523
Nivel de serviciu realizat	99,67%
Standardul Obiectiv pentru intreruperile de apa a caror durata este < de 6 ore, conform Contractului de Concesiune	98%

Evaluare ARBAC :

a) Verificarile efectuate : In urma verificarilor, atat a documantelor transmise de ANB cat si a vizitelor efectuate la Centrele Operationale, ARBAC 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 300 de fise de interventie, ceea ce reprezinta ~2,3% 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 ARBAC, 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	12244	383	181	0	12808
2	Intreruperi planificate si atentionate	Numeric	690	364	159	0	1213
		%	5,63%	95,04%	87,85%	0	9,47%
3	Intreruperi neplanificate / neatentionate	Numeric	11554	19	22	0	11595
		%	96,36%	4,96%	12,15%	0	90,53%
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					
		%	99,67%	0,33%			
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	364	159	0	523
		b Numeric	0	0	0	0	0
		c Numeric	0	0	0		0

b) Analiza EA : ANB a propus un numar de 523 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 ARBAC nr.31/2002 de aprobare a Nivelului Standardului de Baza, ARBAC a verificat rezultatele evaluarii ANB, constatand corectitudinea si astfel realizarea conformitatii cu un procent de **99,67%**.

Decizia Consiliului Executiv al ARBAC cu privire la Continuarea 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 ARBAC.

Cu deosebita stima,

Director General
Miltiade CONSTANDACHE