

MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU A3 – *Continuitatea serviciului* 2011 – 2012

I. PREVEDERI CONTRACTUALE

- **Definitie**

Asigurarea alimentarii cu apa potabila a clientilor timp de 24 de ore din 24

- **Formula de calcul**

Raportul dintre numarul de intreruperi in alimentarea cu apa cu o durata de maxim 6 ore si numarul total de intreruperi in alimentarea cu apa potabila.

$$NSA2 = \frac{\text{Nr. de intreruperi solutionate } < 6 \text{ ore}}{\text{Nr. total de intreruperi} - EA} \times 100$$

Valoarea rezultata se compara cu Standardul Obiectiv. Daca este mai mare se acorda conformitatea, daca este mai mica se respinge iar procedura se repeta dupa o perioada de 3 luni de remediere

- **Termen limita de conformitate**

Primul Termen Limita de Conformitate este anul 5 de concesiune (17.11.2005). Dupa aceasta data, pe toata durata concesiunii, daca este realizata sau nu conformitatea, TLC se stabileste la 20 de zile numai dupa emiterea scrisorii de certificare

- **Perioada de Evaluare**

- Evaluarea Initiala trebuie efectuata pe o perioada de 2 luni incepand cu 27.07.2005 si pana la data de 26.09.2005. Conform Contractului de Concesiune (art.1.2 Anexa III – Caietul de Sarcini) datele pe baza carora se va face evaluarea conformitatii vor fi cele obtinute in timpul unei perioade de evaluare continue, avand durata de 2 luni (Perioada de Evaluare Initiala). O astfel de perioada se incheie cu 50 de zile inainte de Termenul Limita de Conformitate, sau de Data Anterioara de Conformitate. Pe baza datelor inregistrate, Concesionarul va trebui sa prezinte Autoritatii de Reglementare Tehnica cu cel putin 40 de zile inainte de TLC raportul de Evaluare Initiala. Autoritatea are la dispozitie 20 de zile pentru a emite o scrisoare de Certificare a Conformitatii sau de respingere a acesteia.

- Continuarea Conformitatii se face, pe toata durata concesiunii, la intervale de 12 luni numai daca s-a realizat conformitatea initiala. Datele folosite pentru evaluarea continuarii conformitatii vor fi cele obtinute in perioada de 12 luni ce incepe in ziua urmatoare a ultimei zile a perioadei de evaluare. Predarea raportului de catre Concesionar si emiterea scrisorii de catre Autoritate se fac respectand aceleasi termenele limita de la Evaluarea Initiala

- **Masurare**

Toate rapoartele asupra discontinuitatii serviciului, sesizate de Concesionar sau din reclamatiiile clientilor. Fiecare reclamatie trebuie investigata in maxim 2 ore

- **Monitorizare**

- **Concesionarul** inregistreaza si intocmeste rapoarte privind intreruperile in alimentarea cu apa potabila, autosesizate de Concesionar (intreruperi planificate - ce au fost in prealabil anuntate cu minim 9 ore inainte de intrerupere) sau in urma reclamatiiilor clientilor. ANB va trebui sa analizeze aceste disfunctionalitati in maxim 2 ore, iar cele confirmate cu intreruperi peste 6 ore vor fi evidentiata in registrul existent la Concesionar.

Inregistrările din baza de date se tin de concesionar in conformitate cu formatul aprobat de ARBAC prin Decizia nr.16/2003. Rapoartele Concesionarului, pe baza carora se face evaluarea, contin si tabele rezumative a carei structura a fost aprobata prin Decizia ARBAC nr.11/2004.

- **Autoritatea de Reglementare Tehnica** analizeaza rapoartele Concesionarului si verifica inregistrările din baza de date. Verificarile urmaresc identificarea „intreruperilor planificate”, a respectarii momentului anuntarii, a duratei repunerii in functiunii a serviciului de alimentare cu apa in cazul unei intreruperi neplanificate si a corectei incadrari a evenimentelor in categoria Excluderilor Admisibile.

Informatiile sunt stocate, cumulate si transmise anual Autoritatii de Reglementare Tehnica, dar pe masura ce sunt inregistrate sunt verificate periodic prin sondaj de catre acesta.

- **Excluderi Admisibile**

Contractul de Concesiune prevede urmatoarele tipuri de Excluderi Admisibile:

- Intreruperi planificate si avertizate, cu conditia ca intreruperile sa nu depaseasca timpul stipulat in atentionarea catre clienti;

- Intreruperi neplanificate si neavertizate in alimentare care nu trebuie sa dureze mai mult de sase ore ca durata; O alimentare alternativa cu apa potabila (de exemplu autocisterna) trebuie sa fie pusa la dispozitia clientilor in decurs de 24 de ore de la inceperea intreruperii.

- Incidente datorate unei terte parti: combaterea unui incendiu, alta actiune a unei terte parti.

- **Nivel Standard Obiectiv (NSO)**

Minim 98 %, valoare ce trebuie atinsa de Concesionar la sfarsitul perioadei de Evaluare. Concesionarul trebuie sa ia toate masurile ca, pentru cel putin 98% din numarul total de bransamente existente in baza de date, intreruperile in apa potabila nu trebuie sa fie mai mari de 6 ore.

II. MONITORIZARE SI EVALUARE

- **Nivel Standard de Baza (NSB)**

Aprobat prin Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 31/28.11.2002:

- **70%** pentru intreruperi in alimentarea cu apa potabila de **maxim 6 ore** ;
- **17%** pentru intreruperi in alimentarea cu apa potabila intre **6 si 12 ore** ;
- **10%** pentru intreruperi in alimentarea cu apa potabila intre **12 si 24 ore**;
- **3%** pentru intreruperi in alimentarea cu apa potabila **mai mari de 24 ore**;

reprezentand raportul dintre numarul de intreruperi in alimentarea cu apa cu duratele specificate mai sus si numarul total de intreruperi in alimentarea cu apa potabila.

- **Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu A3 (30.05. 2011 – 30.05.2012)**

- **Evaluarea Continuarii Conformitatii (ECC) pentru perioada 28.09.2010 ÷ 27.09.2011**

Tinand seama ca anul 5 a fost anul in care a fost constatata Conformitatea Initiala, iar dupa aceasta data in fiecare an s-a constatat Continuarea Conformitatii, pentru anul 11 de concesiune, conform Contractului de Concesiune, trebuia continuata conformitatea NS A3.

- **Informatii prezentate de ANB**

In cadrul Raportului ECC, transmis de SC Apa Nova Bucuresti SA (ANB) 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 %

- **Verificari si evaluare AMRSP**

- **Verificarile efectuate**

Au fost verificate documentele transmise de ANB in cadrul Raportului ECC. AMRSP a constatat ca registrul cu inregistrările bazelor de date, precum si formatul tabelului rezumativ sunt conforme cu cele stabilite prin Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr.16/2003 si Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr.11/2004. Pentru fiecare reclamatie este intocmita fisa de interventie care contine toate informatiile necesare identificarii cazurilor semnalate.

Au fost luate in considerare si informatiile transmise de ANB cu ocazia rapoartului anual, precum si cele din perioadele in care reprezentantii AMRSP au efectuat inspectii la Directiile Rețele Bucuresti - Est si Bucuresti – Vest.

Au fost monitorizate reclamatii privind inchiderilor de apa, precum si inchiderile planificate din perioada de verificare (28.09.2010 ÷ 27.09.2011).

In timpul perioadei de monitorizare si evaluare au fost efectuate verificari la Directia rețele Bucuresti - Est si Bucuresti – Vest. Din totalul celor 10979 au fost verificate toate inregistrările din bazele de date si prin sondaj un numar de aproximativ 340 de fise de interventie, ceea ce reprezinta ~ 3,1% din totalul fiselelor de interventie, obtinandu-se copii dupa o serie de fise.

Au fost verificate intreruperile de apa reclamate de clienti precum si cele aparute in urma interventiilor planificate de ANB in sistemului de alimentare cu apa.

Verificarile au aratat ca inregistrările informatiilor de pe fisele de interventie ale echipelor de lucru ANB sunt corect transpuse in cadrul bazelor de date. Din insumarea timpilor rezultati pentru intreruperile de apa a rezultat ca informatiile prezentate de ANB in tabelul rezumativ al Raportului ECC sunt corecte.

Aceste informatii 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	10491	384	104	0	10979
2	Intreruperi planificate si atentionate	Numeric	436	318	88	0	842
		%	4,16%	82,81%	84,62%	0	7,67%
3	Intreruperi neplanificate / neatentionate	Numeric	10055	66	16	0	10137
		%	95,84%	17,19%	15,38%	0	92,33%
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					
		%	99,22%	0,78%			
6	NSO	%	98%	2%			
7	Neconformitate cu NSB/NSO	%	-	-			

8	Numar terti afectati	Numeric					
9	Numar terti afectati repetat	Numeric					
10	Excluderi Admisibile (EA)	a	Numeric	0	318	88	0
		b	Numeric	0	0	0	0
		c	Numeric	0	0	0	0

- Evaluare AMRSP

In urma evaluarii informatiilor primite de la ANB si culese de AMRSP in cadrul inspectiilor periodice, tinand seama de prevederile Deciziei Consiliului Executiv al ARBAC nr. 31/2002 si a Deciziei Consiliului Executiv al AMRSP nr.14/2010, rezultatul evaluarii este urmatorul:

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

Valoarea rezultata este peste valoarea ce trebuia obtinuta la Standardul Obiectiv stabilita prin Contractul de Concesiune, si anume pentru 98% dintre intreruperi de apa realimentarea sa fie facuta in maxim 6 ore.

- Analiza EA

ANB a propus un numar de 406 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 cazurilor 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 Autoritatea Tehnica de Reglementare prin Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 27/2005).

- Raport anual pentru perioada 17.11.2010 ÷ 16.11.2011

- Informatii prezentare de ANB

In anul 11 de concesiune valoarea raportata de ANB a fost de **100%**. (In tabelul de la cap.III, este prezentata evolutia NS A2 pentru fiecare an al concesiunii din cei derulati.)

Nr. crt.	Durata intreruperii alimentare		< 6 ore	6 - 12 ore	12-24 ore	>24 ore	TOTAL
1	Total intreruperi in alimentare	Numeric	11020	404	99	0	11523
2	Intreruperi planificate si atentionate	Numeric	465	334	97	0	787
		%	4,22%	82,67%	97,98%	0	7,78%
3	Intreruperi neplanificate / neatentionate	Numeric	10555	70	2	0	10627
		%	95,78%	17,33%	2,02%	0	92,22%
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					
		%	99,35%	0,65%			
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	334	97	0
		b	Numeric	0	0	0	0
		c	Numeric	0	0	0	0

- Verificari si evaluare AMRSP

- Verificarile efectuate

In urma verificarilor, atat a documentelor transmise de ANB cat si a vizitelor efectuate la cele 6 Agentii din cadrul celor 2 Directii, precum si la Directia Dispecerat si Monitorizare, s-a constatat ca registrele cu inregistrarile bazelor de date sunt intocmite conform celor din Decizia emisa, iar fisele de lucru contin informatiile necesare evaluarii. Notificarile au fost corect incadrate, iar corelarea dintre fisele de lucrari si inregistrarile in baza de date confirma corectitudinea monitorizarii ANB.

- Analiza EA

In cadrul Raportului Anual, ANB a propus un numar de 431 EA, numai de tipul „Intreruperi planificate si avertizate”- cod A3-EA1, din categoria celor prevazute de Contractul de Concesiune.

AMRSP a analizat aceste tipuri de EA si a considerat corecta incadrarea acestora in prevederile CC, intrucat pentru cele de tipul EA1 exista documente justificative din care rezulta ca toate aceste intreruperi de apa au fost anuntate cu cel putin 9 ore inainte. Mentionam ca aceste verificari au fost facute si pentru perioada de ECC

(28.09.2010-27.09.2011), cand a fost prezentat un numar de 406 - cod A3-EA1, constatandu-se de asemenea corecta incadrarea in prevederile CC.

In cadrul Raportului ECC si a Raportului Anual nu au fost prezentate spre aprobare si alte incidente drept EA, diferite de cele mentionate in CC.

- Alte constatari

Din analiza asupra informatiilor prezentate de ANB, rezulta ca, in anul 11 de concesiune, numarul total de intreruperi in furnizarea apei potabile a fost de 11523 intreruperi fata de 10277 cat fost inregistrate in anul anterior, ceea ce reprezinta crestere cu ~11% a numarului total de intreruperi. Cresterea numarului de intreruperi se datoreaza, printre altele, interventiilor echipelor ANB pentru inlocuirea a aproximativ 5000 bransamente de plumb, a finalizarii lucrarilor privind punerea in conformitate a bransamentelor comune (conf. Prevederilor HCGMB nr.55/2009)

Au fost inregistrate un numar de 896 intreruperi planificate si un numar de 10627 intreruperi neplanificate dintre care 10555 au fost solutionate in mai putin de 6 ore.

Din punct de vedere al verificarii asupra corectitudinii aplicarii modalitatii de calcul a NS asa cum a fost aprobat de catre ARBAC prin Decizia nr.31/2002, valoarea NS prezentata de ANB de **99,35 %**, este corect efectuata, fara a fi insa o valoare comparabila cu valoarea impusa de contractul de Concesiune de 98%, este totusi peste aceasta.