

MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU A3 – Continuitatea serviciului 2012 – 2013

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 evidentiate 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 (30.05.2012 - 30.05.2013)

Monitorizarea conformitatii si evaluarea informatiilor au fost facute de AMRSP atat pentru perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii (ECC) cat si pentru cea a anului contractual 12.

Atat pentru perioada ECC (**28.09.2011-27.09.2012**) cat si pentru perioada aferenta anului 12 contractual (**17.11.2011-16.11.2012**), a fost verificata corespondenta inadrarii informatiilor prezentate in reglementarile emise Autoritatea de Reglementare Tehnica a Concesiunii:

- Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 16/4.08.2003 – privind aprobarea formatului inregistrarii bazei de date comune pentru indicatorii A2, A3, A5 si A6

- Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 11 / 25.03.2004 - Privind aprobarea formatului tabelului rezumativ pentru Nivelul de Serviciu A3 – Continuitatea serviciului

Informatiile continute in baza de date si in tabelul rezumativ, pentru cele doua perioade (ECC si anul 12 contractual), au fost suficiente si relevante, ceea ce a permis o evaluare obiectiva a NS A3.

Atat in cadrul Raportului ECC, transmis de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. cu scrisoarea nr.10061347/08.10.2012, cat si in Raportul Anual a fost inclusa o baza de date in format electronic, cu inregistrari ale tuturor evenimentelor privind intreruperile de apa, accidentale sau planificate, pentru fiecare perioada (28.09.2011 ÷ 27.09.2012 pentru ECC si 17.11.2011 – 16.11.2012 pentru Raport Anual). Pentru fiecare inregistrare din baza de date este intocmita fisa de interventie care contine toate informatiile necesare identificarii cazurilor semnalate.

Au fost luate in considerare informatiile transmise de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului ECC dar si cele din Raportul Anual, precum si cele din perioadele in care reprezentantii AMRSP au efectuat inspectii la Directiile Retele Bucuresti - Est si Bucuresti – Vest.

Au fost monitorizate reclamatii privind inchiderilor de apa, precum si inchiderile planificate din cele doua perioade de verificare (28.09.2011 ÷ 27.09.2012 respectiv 17.11.2011 ÷ 16.11.2012).

- Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A3 pentru perioada 28.09.2011 ÷ 27.09.2012

- Informatii prezentate de ANB

Informatiile centralizate transmise de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii NS A3 (nr.10061347/08.10.2012) sunt urmatoarele:

Numarul total de notificari in perioada de evaluare (12 luni), in care s-au semnalat intreruperi de apa	12064
Numarul de notificari la care durata 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 %

- Verificari si evaluare AMRSP

In urma verificarii bazei de date aferente NS A3, au rezultat urmatoarele:

- **14727 notificari** de intreruperi in alimentarea cu apa, din care - in urma verificarilor efectuate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. - au confirmate un numar de **12064 notificari** (Cauza neconfirmarii celor 2663 de notificari s-a datorat defectiunilor identificate ca fiind pe instalatia interioara sau datorita caderilor de tensiune).

Din totalul celor **12064 notificari**, AMRSP a verificat inregistrările din bazele de date si prin sondaj un numar de aproximativ **360** de fise de interventie, obtinandu-se copii dupa o serie de fise.

Verificarile au aratat ca inregistrările informatiilor de pe fisele de interventie ale echipelor de lucru S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. sunt corect transpuse in cadrul bazelor de date. Din insumarea timpilor rezultati pentru intreruperile de apa a rezultat ca informatiile prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. 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	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

- Excluderi Admisibile

S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a propus un numar de **524** 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 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).

- Evaluare AMRSP

Avand in vedere verificarile efectuate, rezultatul evaluarii Nivelului de Serviciu A3 este urmatorul:

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

si arata faptul ca S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. si-a respectat obligatiile contractuale in ceea ce priveste indeplinirea conformitatii.

Continuarea Conformitatii Nivelului de Serviciu A3 a fost certificata prin Decizia Consiliului Executiv nr. 23/26.10.2012.

- Raportul anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru perioada 17.11.2011 ÷ 16.11.2012

Raportul anual pentru anul 12 de concesiune transmis de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. prin adresa nr. 10002385/16.01.2013, evalueaza datele referitoare la Nivelului de Serviciu A3 pentru perioada **17.11.2011 - 16.11.2012**.

Datele referitoare la NS A3 pentru anul 12 de concesiune prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual au fost inregistrate pentru o alta perioada de 12 luni (**17.11.2011 - 16.11.2012**) care difera de perioada de ECC (**28.09.2011 ÷ 27.09.2012**).

In anul 12 de concesiune valoarea raportata de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a fost de **100%**.

Informatiile transmise de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul raportului Anual sunt urmatoarele:

Nr. crt.	Durata intreruperii alimentare		< 6 ore	6 - 12 ore	12-24 ore	>24 ore	TOTAL		
1	Total intreruperi in alimentare		Numeric	11136	488	147	0	11771	
2	Intreruperi planificate si atentionate		Numeric	381	418	97	0	896	
			%	3,42%	85,66%	65,99%	0	7,61%	
3	Intreruperi neplanificate / neatentionate		Numeric	10755	70	50	0	10875	
			%	96,58%	14,34%	34,01%	0	92,39%	
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%			100%	
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	418	97	0	515
			b	Numeric	0	0	0	0	0
			c	Numeric	0	0	0		0

In anul 2012 de concesiune, a fost inregistrat un numar total de **14402 cazuri** de inchideri de apa (**11771 cazuri** confirmate si **2631 notificari** neconfirmate).

Din analiza informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., rezulta urmatoarele:

	2011	2012
numarul total de intreruperi in furnizarea apei potabile	11523	11771
numarul de intreruperi neplanificate	10627	10875

Cresterea numarului de intreruperi in furnizarea apei potabile se datoreaza, printre altele, interventiilor echipelor S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru inlocuirea bransamentelor de plumb, a inlocuirilor de vane din cadrul sistemului de distributie a apei potabile, precum si a interventiilor la avariile notificate care au necesitat oprirea apei potabile. In cadrul Raportului Anual, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a propus un numar de **515 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.

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

Pentru anul 12 de concesiune dupa evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual, a rezultat ca s-a obtinut o valoare de **98,93%** pentru NS A3, ce este peste valoarea de **98%** a Nivelului Standard Obiectiv, concluzionand astfel ca S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. si-a indeplinit obligatiile contractuale.