

MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU A3 – *Continuitatea serviciului* 2017 – 2018

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

In conformitate cu clauza 18, din Actul Aditional nr.10 la Contractul de Concesiune, aprobat prin HCGMB 245/2013, „Partile convin ca atat Concesionarul cat si Autoritatea de Reglementare Tehnica sa aiba la dispozitie perioade identice, de catre 20 de zile, pentru realizarea rapoartelor si concluziilor solicitate, astfel:

18.1. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.2 Evaluarea Initiala a Conformitatii, „Concesionarul va prezenta Autoritatii de Reglementare Tehnica un „Raport Initial de Conformitate” cu cel putin 30 de zile inainte de Termenul Limita de Conformitate sau de Data Anterioara de Conformitate, adica in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare initiala.”

18.2. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.3 Evaluarea Continuarii Conformitatii, „La sfarsitul fiecarei perioade de evaluare, Concesionarul va prezenta un „Raport de Continuare a Conformitatii” Autoritatii de Reglementare Tehnica, in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare, iar Autoritatea de Reglementare Tehnica va stabili conformitatea sau ne-conformitatea in termen de 20 de zile de la prezentarea raportului”

- **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 intreruperi) 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 evidentiuate 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 (31.05.2017 - 31.05.2018)**

Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu A3 in perioada **31.05.2017 – 31.05.2018** de catre AMRSP a constat in:

- verificarea si evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii (nr.17230654/16.10.2017) pentru perioada **28.09.2016 ÷ 27.09.2017**, in vederea Certificarii Continuarii Conformitatii
- verificarea si evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual (nr.17148551/26.06.2017) pentru perioada **01.01.2016 ÷ 31.12.2016**

Pentru cele doua perioade (**28.09.2016 ÷ 27.09.2017** si **01.01.2016 ÷ 31.12.2016**), a fost verificata corespondenta incadrarii informatiilor prezentate in prevederile reglementarilor emise de Autoritatea de Reglementare Tehnica a Concesiunii, si anume:

- 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 au fost suficiente si relevante, ceea ce a permis o evaluare obiectiva a NS A3.

- **Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A3 pentru perioada 28.09.2016 ÷ 27.09.2017**

In cadrul Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii (nr.17230654/16.10.2017), S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a inclus o baza de date in format electronic, cu inregistrari ale tuturor evenimentelor privind intreruperile de apa, accidentale sau planificate, pentru perioada 28.09.2016 ÷ 27.09.2017. 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 de Evaluare a Continuarii Conformitatii (nr.17230654/16.10.2017), precum si cele din perioadele in care reprezentantii AMRSP au efectuat inspectii la Directiile Retele Bucuresti - Est si Bucuresti – Vest.

De asemenea, au fost monitorizate reclamiile privind inchiderile de apa, precum si inchiderile planificate din perioada de verificare (28.09.2016 ÷ 27.09.2017).

- **Informatii prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A.**

Informatiile centralizate transmise de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii NS A3 (nr.17230654/16.10.2017) sunt urmatoarele:

Numarul total de notificari in perioada de evaluare (12 luni) privind intreruperile de apa	5201
Numarul de notificari pentru care solutionarea intreruperii apei a fost < 6 ore	5011
Numarul de Excluderi Admisibile propuse de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A.	119
Nivel de Serviciu realizat	98,60%
Standardul Obiectiv pentru intreruperile de apa a caror durata este < de 6 ore (conform Contractului de Concesiune)	98%

- **Verificari AMRSP**

Dupa verificarea formatului registrului cu inregistrările bazelor de date, precum si a formatului tabelului rezumativ, AMRSP a constatat faptul ca acestea sunt conforme cu cele stabilite prin Deciziile Consiliului Executiv al ARBAC nr.16/2003 si nr.11/2004.

In ceea ce priveste informatiile pe suport electronic din baza de date, AMRSP a constatat ca in cadrul inregistrarilor se regasesc toate informatiile necesare identificarii cauzei si durata intreruperii apei si masurile luate de catre echipele S.C. Apa Nova Bucuresti S.A pentru reluarea serviciului de alimentare cu apa. Pentru fiecare notificare SC Apa Nova Bucuresti SA a intocmit Fisa de Interventie, datele inscrise in acestea corespund cu cele din bazele de date.

Din verificarea bazei de date s-au identificat:

- **1132** notificari "lipsa apa" neconfirmate;
- **5311** notificari "lipsa apa" confirmate.

Din totalul celor **5311** intreruperi de apa s-au identificat **5201** intreruperi care au afectat cel putin o gospodarie/utilizator. Cele **110** intreruperi de apa ramase, nu au afectat nici o gospodarie si nu vor fi luate in calculul de evaluare.

Din cele **5011** notificari „lipsa apa” confirmate, a fost verificat prin sondaj un numar de aproximativ **120** de fise de interventie, ceea ce reprezinta ~ **2,3%** din totalul acestora.

Pentru cele **1132** de notificari neconfirmate, constatarea a fost facuta la momentul verificarii de catre echipele de interventie intr-o perioada de maxim 2 ore. Intreruperile de apa neconfirmate s-au datorat in principal „defectiunilor identificate pe instalatiile interioare ale clientilor”, „inchideri de apa pe instalatia interioara ca urmare a interventiilor consumatorilor” sau „caderilor de tensiune survenite la statiile de pompare sau statiile de hidrofor”.

S-au solicitat si obtinut copii ale fiselor de interventie pentru intreruperile de apa reclamate de clienti, **56** pentru intreruperi apa confirmate si **35** pentru neconfirmate.

S-a constatat ca informatiile din Fisele de Interventie ale S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. au fost corect transpuse in bazele de date, iar valorile centralizate sunt conform cu tabelul rezumativ al Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii.

Verificarile AMRSP au condus la urmatoarele date sintetizate conform specificatiilor din Contractul de Concesiune, Caietul de Sarcini partea a III-a:

Nr. crt.	Durata intreruperii alimentare		< 6 ore	6 - 12 ore	12-24 ore	>24 ore	TOTAL
1	Total intreruperi alimentare apa		Numeric 5011	148	42	0	5201
2	Intreruperi planificate si atentionate		Numeric 107	86	33	0	226
			% 2,14%	58,11%	87,57%	0	4,35%
3	Intreruperi neplanificate / neatentionate		Numeric 4904	62	9	0	7658
			% 97,86%	41,89%	21,43%	0	95,65%
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				
			% 98,60%	1,4%			
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	86	33	0	119
		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 **119** Excluderi Admisibile, de tipul celor prevazute de Contractul de Concesiune si numai pentru „**Intreruperi planificate si avertizate**”- cod A3-EA1.

Informatiile din bazele de date au fost verificate cu documentele de instiintare a intreruperilor de apa transmise la AMRSP pe parcursul perioadei de evaluare.

Intrucat s-a constatat respectarea prevederile Nivelului de Serviciu A3, din Caietul de Sarcini, partea a III-a, pag.144 si pag.145 din Contractului de Concesiune, prin care se precizeaza ca "o intrerupere poate fi clasificata ca planificata si avertizata doar daca s-au facut incercari rezonabile pentru a informa clientii de intreruperi cu cel putin noua ore in avans fata de intreruperea planificata", dupa verificari s-au propus si aprobat toate cele **119** solicitari.

Nu au fost prezentate si alte tipuri de evenimente care s-ar fi putut incadra in categoria Excluderilor Admisibile suplimentare (din categoria celor aprobate de Autoritatea Tehnica de Reglementare prin Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 27/2005).

- Evaluare AMRSP

In urma evaluarii informatiilor primite de la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. si a celor obtinute de AMRSP, tinand seama de prevederile Deciziei Consiliului Executiv al ARBAC nr. 31/2002 si a Deciziei Consiliului Executiv al AMRSP nr. 38/2016, rezultatul evaluarii Nivelului de Serviciu A3 este urmatorul:

$$NSA3 = \frac{Nr.de\ intreruperi\ solutionate\ <6\ ore}{Nr.total\ de\ intreruperi\ -\ EA} \times 100 = \frac{5011}{5201 - 119} \times 100 = 98,60\%$$

Valoarea rezultata este peste valoarea Standardului Obiectiv stabilita prin Contractul de Concesiune, si anume **98%**, pentru repunerea in functiune a serviciului de alimentare cu apa in maxim 6 ore de la notificarea intreruperii.

Continuarea Conformitatii Nivelului de Serviciu A3 a fost certificata de AMRSP prin **Decizia Consiliului Executiv nr. 36/02.11.2017.**

- Evaluarea informatiilor aferente Nivelului de Serviciu A3 - continute in Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pe anul 2016

Avand in vedere prevederile Clauzei 16.3 din Actul Aditional nr. 10 la Contractul de Concesiune (aprobat prin HCGMB nr. 245/26.09.2013): "incepand cu anul 2013, perioada avuta in vedere pentru raportare va fi anul calendaristic, care va inlocui Anul Contractual. Astfel, Concesionarul va depune rapoarte scrise catre Autoritatea de Reglementare Tehnica si Concedent, in maximum 30 de zile dupa aprobarea de catre adunarea generala a actionarilor Concesionarului a situatiilor financiare anuale aferente exercitiului incheiat si a planului de afaceri si a bugetului de venituri si cheltuieli pentru exercitiul financiar in curs", AMRSP a analizat, verificat si evaluat informatiile aferente Nivelului de Serviciu A3 (baza de date si tabelul rezumativ), continute in **Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pe anul 2016** (nr.17148551/26.06.2017).

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

Informatiile transmise de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual pentru anul 2016 sunt urmatoarele:

Nr. crt.	Durata intreruperii alimentare		< 6 ore	6 - 12 ore	12-24 ore	>24 ore	TOTAL
1	Total intreruperi alimentare apa	Numeric	7420	265	45	0	7730
2	Intreruperi planificate si atentionate	Numeric	162	179	16	0	354
		%	2,18%	67,55%	35,56%	0	4,62%
3	Intreruperi neplanificate/neatentionate	Numeric	7258	86	29	0	7373
		%	97,82%	32,45%	64,44%	0	95,38%
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					
		%	98,47%		1,53%		
6	NSO	%	98%		2%		
7	Excluderi Admisibile (EA)	Numeric	0	179	14	0	195

- Verificari AMRSP

Din verificarile efectuate de reprezentantii AMRSP in lunile martie, septembrie si octombrie 2017, asupra bazei de date ce cuprinde incidente in sistemul de apa potabila, pentru perioada **28.09.2016-30.06.2017**, s-au identificat un numar total de **7867 intreruperi confirmate** in alimentarea cu apa, existand un numar de **137 intreruperi** de apa care nu au afectat nici o gospodarie si care nu sunt luate in considerare la evaluare. Raman astfel pentru evaluare un numar de **7730 intreruperi** in alimentarea cu apa

Au fost de asemenea identificate in baza de date un numar de **1192** de notificari privind lipsa apei, insa la momentul verificarii in maxim 2 ore de la notificare, de catre echipele SC Apa Nova Bucuresti SA, acestea **nu au fost confirmate**.

Principalele cauze ale neconfirmarii notificarilor intreruperilor de apa, identificate din fisele de interventie intocmite de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., s-au datorat:

- defectiunilor identificate pe instalatiile interioare ale clientilor
- caderilor de tensiune suvenite la statiile de pompare sau hidrofor

Verificarile AMRSP au condus la rezultate asemanatoare cu cele din perioada de evaluare.

- Excluderi Admisibile

S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a propus un numar de **195 Excluderi Admisibile**, de tipul celor prevazute de Contractul de Concesiune si numai pentru „Intreruperi planificate si avertizate”- cod A3-EA1.

Pentru aceste propuneri au fost verificate datele de instiintare a intreruperilor de apa, transmise la AMRSP pe perioada anului 2016, constatandu-se incadrarea acestora in categoria Excluderilor Admisibile prevazute de Contractul de Concesiune si anume „informarea clientilor cu cel putin noua ore in avans fata de intreruperea planificata”.

- Evaluare AMRSP

Rezultatul evaluarii Nivelului de Serviciu A3, tinand seama de verificarile efectuate, este urmatorul:

$$NSA3 = \frac{Nr. de intreruperi solutionate < 6 ore}{Nr. total de intreruperi - EA} \times 100 = \frac{7420}{7730 - 195} \times 100 = 98,47\%$$

Valoarea rezultata arata faptul ca si pentru alta perioada de 12 luni respectiv 01.01.2016 – 31.12.2016 diferita de cea de la Evaluarea Continuarii Conformitatii, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A, asigura pentru **Nivelul de Serviciu A3 – Continuitatea Serviciului** o calitate a serviciului peste Standardul Obiectiv (98%).