

MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU A3 – Continuitatea serviciului 2020 – 2021

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 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 (31.05.2020 ÷ 31.05.2021)

Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu A3 in perioada **31.05.2020 ÷ 31.05.2021** de catre AMRSP a constatat in:

- Verificarea si evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii (nr. 20094436/13.10.2020) pentru perioada **28.09.2019 ÷ 27.09.2020**, in vederea Certificarii Continuarii Conformitatii
- Analiza/evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual (nr.20052032/27.05.2020) pentru perioada **01.01.2019 ÷ 31.12.2019**
- 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

- Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A3 pentru perioada **28.09.2019 ÷ 27.09.2020**

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

Informatiile transmise de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii NS A3 - Continuitatea serviciului, sunt urmatoarele:

Durata intreruperii alimentare		< 6 ore	6 - 12 ore	12-24 ore	>24 ore	TOTAL
Intreruperi planificate	Numeric	96	60	0	0	156
	%	3,19	56,07	0	0	5
Intreruperi neplanificate	Numeric	2909	47	6	0	2962
	%	96,81	43,93	100	0	95
Intreruperi cauzate de o terta parte	Numeric	0	0	0	0	0
	%	0,0	0,0	0,0	0	0,0
Total intreruperi in alimentare	Numeric	3005	107	6	0	3118
Excluderi Admisibile (EA)	Numeric	0	60	0	0	60
	%	0	56,07	0	0	1,92
NS realizat	%	98,27%	1,73%			100
NSO	%	98	2			100
Neconformitate cu NSO	%	-	-			-

- Verificari AMRSP

Au fost verificate informatiile cuprinse in cadrul Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii nr.20094436/13.10.2020 transmis de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. privind baza de date in format electronic si tabelul rezumativ.

De asemenea au fost luate in considerare si informatiile transmise de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., precum si cele obtinute de reprezentantul AMRSP in timpul inspectiilor efectuate in lunile februarie, martie si octombrie 2020, la locatiile unde sunt stocate bazele de date aferente fiecarui sector din municipiul Bucuresti si la Serviciul Gestiunea Contractului de Concesiune.

A fost verificata respectarea formatului bazei de date si tabelului rezumativ, conform celor prevazute de Deciziile Consiliului Executiv al ARBAC nr.16/2003 si nr.11/2004.

AMRSP a constatat ca in cadrul inregistrarilor se regasesc toate informatiile necesare identificarii cauzei, duratei 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 S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a intocmit Fisa de Interventie, datele inscrise in acestea corespund cu cele din baza de date.

Din verificarea bazei de date, s-au identificat:

- **596** notificari "lipsa apa" neconfirmate;
- **3248** notificari "lipsa apa" care au necesitat inchidere de apa.

Din totalul celor **3248** intreruperi de apa confirmate, s-au identificat:

- **3118** intreruperi care au afectat cel putin o gospodarie/utilizator
- **130** intreruperi de apa care nu au afectat nici o gospodarie si prin urmare nu vor fi luate in calculul de evaluare

Din cele **3118** notificari „lipsa apa” confirmate, au fost verificate prin sondaj un numar de aproximativ **100** de fise de interventie, ceea ce reprezinta ~ **3%** din totalul acestora.

Pentru cele **596** de notificari "lipsa apa" neconfirmate, constatarea a fost facuta la momentul verificarii de catre echipele de interventie intr-o perioada de maxim 2 ore de la notificare. Intreruperile de apa neconfirmate s-au datorat in principal:

- defectiunilor identificate pe instalatiile interioare ale clientilor
- inchiderilor de apa pe instalatia interioara ca urmare a interventiilor consumatorilor
- caderilor de tensiune survenite la statiile de pompare sau statiile de hidrofor

S-au solicitat si obtinut **52** copii ale fiselor de interventie pentru intreruperile de apa reclamate de clienti confirmate, inclusiv pentru inchideri planificate si **31** pentru cele neconfirmate.

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

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	3005	107	6	0	3118	
2	Intreruperi planificate si atentionate	Numeric	96	60	0	0	156	
		%	3,19	56,07	0	0	5	
3	Intreruperi neplanificate / neatentionate	Numeric	2909	47	6	0	2962	
		%	96,81	43,93	100	0	95	
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						
		%	98,27	1,73				
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	60	0	0	60
		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 **60** Excluderi Admisibile, de tipul celor prevazute de Contractul de Concesiune si numai pentru „**Intreruperi planificate si avertizate**”- **cod A3-EA1**.

Au fost verificate, pentru fiecare solicitare de Excludere Admisibila, informatiile din baza de date si din documentele specifice intreruperilor de apa.

Intrucat s-a constatat respectarea prevederilor referitoare la Nivelul de Serviciu A3, din Caietul de Sarcini, partea a III-a, pag.144 si pag.145 din Contractul 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 aprobat toate cele **60** 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).

- Rezultatul evaluării AMRSP

În urma evaluării informațiilor din Raportul S.C. Apa Nova București S.A. de Evaluare a Continutării Conformității (nr. 20094436/13.10.2020) și a celor obținute de AMRSP, ținând seama de prevederile Deciziei Consiliului Executiv al AMRSP nr.26/2019, rezultatul evaluării Nivelului de Serviciu A3 este următorul:

$$NSA3 = \frac{Nr. de intreruperi solutionate < 6 ore}{Nr. total de intreruperi - EA} \times 100 = \frac{3005}{3118 - 60} \times 100 = 98,27\%$$

Valoarea rezultată 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 intreruperii.

Activitatea de monitorizare și evaluare a fost finalizată de AMRSP prin emiterea *Deciziei Consiliului Executiv nr. 15/02.11.2020* care certifică faptul că S.C. Apa Nova București S.A. a respectat prevederile Contractului de Concesiune pentru Nivelul de Serviciu A3 - Continuitatea serviciului.

- Evaluarea informațiilor aferente Nivelului de Serviciu A3 - continute în Raportul Anual al S.C. Apa Nova București S.A. pe anul 2019

În conformitate cu prevederile:

- Clauzei 17.5.1 din Contractul de Concesiune "Concesionarul va depune anual, începând cu sfârșitul primului An Contractual, rapoarte scrise către Autoritatea de Reglementare Tehnică și Concedent, în termen de 2 (două) luni de la sfârșitul Anului Contractual respectiv,"
- Clauzei 17.5.2 din Contractul de Concesiune "Scopul Rapoartelor Anuale este acela de a face posibilă o evaluare a tuturor aspectelor activității Concesionarului în baza Contractului,"
- Clauzei 16.3 din Actul Adicional nr. 10 la Contractul de Concesiune "începând cu anul 2013, perioada avută în vedere pentru raportare va fi anul calendaristic, care va înlocui Anul Contractual. Astfel, Concesionarul va depune rapoarte scrise către Autoritatea de Reglementare Tehnică și Concedent, în maximum 30 de zile după aprobarea de către adunarea generală a acționarilor Concesionarului a situațiilor financiare anuale aferente exercitiului încheiat și a planului de afaceri și a bugetului de venituri și cheltuieli pentru exercitiul financiar în curs"

Raportul S.C. Apa Nova București S.A. pentru anul 2019 a fost transmis la AMRSP prin adresa nr. 20052032/27.05.2020.

- Informații prezentate de S.C. Apa Nova București S.A.

Informațiile transmise de S.C. Apa Nova București S.A. în cadrul Raportului Anual pentru anul 2019 au fost următoarele:

Durata intreruperii alimentare		< 6 ore	6 - 12 ore	12-24 ore	>24 ore	TOTAL
Intreruperi planificate	Numeric	146	48	1	0	195
	%	5,24%	84,21%	7,69%	0	6,83%
Intreruperi neplanificate	Numeric	2640	9	12	0	2661
	%	94,76%	15,79%	92,31%	0	93,17%
Intreruperi cauzate de o terță parte	Numeric	0	0	0	0	0
	%	0,0%	0,0%	0,0%	0	0,0%
Total intreruperi în alimentare	Numeric	2786	57	13	0	2856
Excluderi Admisibile (EA)	Numeric	0	82	12	0	94
	%	0	84,21%	7,69%	0	1,72%
NS realizat	%	99,25%	0,75%			100

- Verificări AMRSP

Verificarea și analizarea informațiilor din Raportul Anual al S.C. Apa Nova București S.A. a constat în:

- Analiza/evaluarea informațiilor prezentate de S.C. Apa Nova București S.A. în cadrul Raportului Anual (nr. 20052032/17.05.2020) pentru perioada **01.01.2019 - 31.12.2019**
- Verificarea informațiilor din bazele de date prezentate de S.C. Apa Nova București S.A. în cadrul Raportului Anual
- Verificarea informațiilor din documentele existente la S.C. Apa Nova București S.A., efectuate cu ocazia vizitelor/inspecțiilor, la locațiile Concesionarului
- Analiza și încadrarea evenimentelor propuse de S.C. Apa Nova București S.A. în categoria Excluderi Admisibile

Rezultatul analizei și verificărilor informațiilor aferente NS A3 - Continuitatea serviciului din Raportul Anual, arată faptul că pentru anul 2019 S.C. Apa Nova București S.A. a asigurat clienților continuitatea serviciului de alimentare cu apă potabilă, respectând prevederile Contractului de Concesiune.

- Medierea litigiilor privind intreruperi în furnizarea apei potabile

În anul 2020 au fost înregistrate la AMRSP 4 reclamații privind întreruperile de apă potabilă la clienți.

La solicitarea AMRSP, S.C. Apa Nova București S.A. a efectuat:

- Verificări la bransamentul clienților în vederea confirmării întreruperilor

- *Investigarea unor posibile cauze ale apariției întreruperilor din cadrul sistemului public de alimentare cu apă potabilă concesionat*
- *Acțiuni specifice (spălări, purjări, manevrări de vane) în rețeaua publică de alimentare cu apă pentru reluarea alimentării cu apă potabilă a clienților.*

Cauzele întreruperilor în alimentarea cu apă potabilă, rezultate în urma verificărilor pentru cele 4 reclamații înregistrate la AMRSP au fost următoarele:

- *Avarie la rețeaua publică de distribuție (pentru 1 caz), cand s-a constatat că, datorită complexității acesteia, a fost nevoie de o durată mai mare de 6 ore pentru soluționare și reluarea alimentării cu apă potabilă*
- *Evenimente survenite la instalațiile interioare (pentru 2 cazuri), cand s-a constatat existența unor intervenții ale clienților pentru remedierea pierderilor de apă aparute pe instalațiile interioare, sau pentru punere în aplicare a acțiunilor de consolidare a imobilului (1 caz)*

Litigiile au fost soluționate, iar petenții au fost informați în legătură cu demersurile întreprinse de AMRSP, acțiunile S.C. Apa Nova București S.A. și rezultatele verificărilor.