

MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU A3 – Continuitatea serviciului 2003 – 2004

I. PREVEDERI CONTRACTUALE

- Definitie

Alimentarea continua cu apa potabila a clientilor timp de 24 de ore

- Formula de calcul

Raportul dintre numarul de intreruperi in alimentarea cu apa cu durate specificate (< 6 ore, intre 6 – 12 ore, 12 – 24 ore, > 24 ore) si numarul total de intreruperi in alimentarea cu apa potabila

- Termen limita de conformitate

Anul 5 de concesiune (17.11.2005)

- Masurat prin:

SC Apa Nova Bucuresti SA (ANB), inregistreaza si intocmeste rapoarte privind intreruperile in alimentarea cu apa potabila, autosesizate de Concesionar (intreruperi planificate) sau din reclamatii ale clientilor. ANB va analiza toate aceste disfunctionalitati in maxim 2 ore, iar cele confirmate cu intreruperi peste 6 ore vor fi evidentiata in registrul existent la ANB.

Inregistrările din baza de date se tin de catre Concesionar in conformitate cu formatul aprobat de ARBAC prin Decizia nr.16/2003. Rapoartele ANB contin tabele rezumative prezentate in formatul aprobat prin Decizia ARBAC nr.11/2004

- Monitorizat prin:

ARBAC analizeaza rapoartele ANB si verifica in principal registrul cu inregistrările de baza, completat de ANB, in care sunt evidentiata intreruperile in furnizarea serviciului, precum si tabelele rezumative pentru fiecare an de raportare.

- Excluderi Admisibile (EA)

EA prevazute de Contractului de Concesiune:

- 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.

EA suplimentare solicitate de ANB:

Acestea cuprind si alte evenimente si incidente pe care le considera independente de vointa sa si care intarzie rezolvarea notificarilor (inregistrărilor) sau elimina responsabilitatea Concesionarului.

Aceste evenimente aflate in analiza ARBAC pentru a fi aprobate, sunt :

- Lipsa reclamant de la domiciliu;

- Lipsa acces;

- Constructii, instalatii, arbori pe traseul retelei de apa.

Pana la finalizarea prezentului Raport, partile nu au cazut de acord cu privire la aceste EA.

Procedurile detaliate de identificare, inregistrare si verificare ulterioara a cazurilor de EA, inclusiv continutul documentatiei justificative pentru fiecare tip de EA, vor fi aprobate prin Decizii ARBAC, la propunerea ANB sau din proprie initiativa, cu consultarea ANB.

- Nivelul Standardului Obiectiv (NSO)

Minim 98 % din bransamente alimentate cu apa potabila fara intreruperi 24 ore din 24 ore, incluzand si cele a caror intrerupere in furnizare va fi de cel mult 6 ore. Tot ce depaseste 6 ore de intrerupere peste valoarea de 2 % va afecta negativ Standardul Obiectiv

- Nivelul Standardului de Baza

Aprobat prin Decizia ARBAC nr. 31/2002:

- **70 %** din bransamente pentru care durata intreruperii a fost < de 6 ore.

- **17 %** din bransamente pentru care durata intreruperii a fost intre 6 – 12 ore;

- **10 %** din bransamente pentru care durata intreruperii a fost intre 12 – 24 ore;

- **3 %** din bransamente pentru care durata intreruperii a fost > 24 ore

- Rapoarte ANB

In precedentele rapoarte anuale, ANB a raportat valori ale NS ce depasesc NSB aprobat. Pentru anul 3 de concesiune, ANB a raportat urmatoarele valori:

- **98,03 %** din bransamente pentru care durata intreruperii a fost < de 6 ore.

- **1,97 %** din bransamente pentru care durata intreruperii a fost > 6 de ore;

In cadrul Raportului ANB pentru anul 3 de concesiune, informatiile au fost transmise conform formatului tabelor rezumative stabilite de ARBAC, ce respecta cerintele CC partea a III-a, pag.144. De asemenea, pentru verificare, s-au trimis si inregistrările de baza prezentate conform aprobarii ARBAC.

Informatiile primite de la ANB au fost considerate relevante pentru evaluarea Nivelului de Serviciu.

Dupa o prima evaluare a informatiilor transmise de ANB, rezulta ca marea majoritate a intreruperilor de apa potabila au fost solutionate in mai putin de 6 ore.

- **Evaluare ARBAC**

- **Verificarile efectuate**

In urma verificarilor, documentelor transmise de ANB cat si a vizitelor efectuate la Centrele Operationale, ARBAC a constatat ca registrele cu inregistrările bazelor de date respecta formatul aprobat prin Decizia ARBAC, iar fisele de lucru au fost intocmite corespunzator.

- **Analiza EA**

ANB a propus un numar de 337 EA, de tipul celor prevazute de Contractul de Concesiune, defalcate astfel: 323 de tipul „Intreruperi planificate si avertizate” si 14 de tipul „Alta actiune a unei terte parti”.

Prin scrisoarea nr.480/30.04.2004, ARBAC a solicitat la ANB transmiterea, pentru EA propuse in raport, a documentelor justificative care sa permita analiza in vederea aprobarii de catre ARBAC a respectarii EA.

Pana in momentul intocmirii prezentului raport, ANB nu raspuns solicitarii ARBAC.

- **Concluzii**

Din punct de vedere al verificarii 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 (98,03 %) este peste NSB aprobat, oricare ar fi rezultatul evaluarii EA propuse de ANB.

Datorita faptului ca pana in prezent ANB nu a transmis informatiile solicitate de ARBAC prin scrisoarea nr. 480/2004, nu s-a putut evalua cu exactitate NS.

In aceste conditii netinandu-se seama de EA, NS depaseste valorile NSB aprobate (NS pentru intreruperi mai mici de 6 ore devine 94,88%, iar pentru intreruperi mai mari de 6 ore valoarea NS devine 5,12%).

Se mentioneaza ca in decursul anului 3 de concesiune suma totala a duratei intreruperilor a fost de 17.655 ore ~ 1152 zile, peste durata intreruperilor din anul 2 de concesiune de 1066 zile. Acest lucru se poate explica prin cresterea numarului de inlocuiri de conducte, bransamente, armaturi, contoare din cadrul sistemului, care au necesitat intreruperi in furnizarea apei.