

MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU A3 – Continuitatea serviciului 2004 – 2005

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). Conform Contractului de Concesiune, partea a III-a Nivelele Serviciilor, conformitatea trebuie evaluata intr-o perioada de 2 luni care se termina cu 50 de zile inainte de 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 - ce au fost in prealabil anuntate cu minim 9 ore inainte de intrerupere) sau din reclamatii ale clientilor. ANB va analiza toate aceste disfunctionalitati in maxim 2 ore, iar cele confirmate cu intreruperi de peste 6 ore vor fi evidentiata in registrul existent la ANB.

Inregistrările din baza de date se tin de 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 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:

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

- Lipsa reclamant de la domiciliu ;

- Lipsa accesului la elementul avariata ;

- Utilizarea necorespunzatoare a retelei de apa si/sau anexelor;

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

Pana la finalizarea prezentului Raport, partile nu au cazut de acord cu privire la aceste EA, ANB avand permanente obiectii la proiectele de reglementare ale ARBAC.

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, dupa primirea punctului de vedere de principiu al Comisiei de Experti cu privire la EA.

- Nivel Standard 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

- Nivel Standard de Baza (NSB)

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 4 de concesiune, ANB a raportat urmatoarele valori:

- **98,04 %** din totalul notificarilor pentru bransamentele unde durata intreruperii a fost < de 6 ore.

- **1,96 %** din totalul notificarilor pentru bransamentele unde durata intreruperii a fost > 6 de ore;

In cadrul Raportului ANB pentru anul III 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.

Din informatiile transmise de ANB, dupa o prima evaluare, rezulta ca cel mai mare numar al intreruperilor de apa potabila au fost solutionate in mai putin de 6 ore.

- **Evaluare ARBAC**

- **Verificarile efectuate**

În urma verificărilor, atât a documentelor transmise de ANB cât și a vizitelor efectuate la Centrele Operationale, ARBAC a constatat că registrele cu înregistrările bazelor de date sunt conform celor din Decizia emisă, iar fișele de lucru au fost întocmite corespunzător

- **Analiza EA**

ANB a propus un număr de 523 de EA, dar numai din tipul celor prevăzute de Contractul de Concesiune defalcate astfel: 513 de tipul „Întreruperi planificate și avertizate” - cod A3-EA1 și 10 de tipul „Alta acțiune a unei terțe părți” - cod A3-EA4.

Prin scrisoarea nr.180/17.02.2005, ARBAC a solicitat la ANB transmiterea, pentru EA propuse în raport, a documentelor justificative care să permită analiza în vederea aprobării respectării EA. Până în momentul întocmirii prezentului raport, ANB nu a răspuns solicitării ARBAC

- **Concluzii**

Din punct de vedere al verificării asupra corectitudinii aplicării modalității de calcul a NS așa cum a fost aprobat de către ARBAC prin Decizia nr.31/2002, valoarea NS prezentată de ANB de **98,04 %**, (valoare calculată cu formula $9388/(10099-523)$, în care 9388 = nr. de întreruperi sub 6 ore, 10099 nr. total de întreruperi înregistrate la ANB, 523 nr. de întreruperi pentru care ANB solicită EA), este peste NSB aprobat (70%), oricare ar fi rezultatul evaluării EA propuse de ANB.

Datorită faptului că până în prezent ANB nu a transmis informațiile solicitate de ARBAC prin scrisoarea nr. 480/2004, nu s-a putut evalua cu exactitate NS.

În condițiile în care nu s-ar ține seama de EA, (NS realizat 92,96% (calculat cu formula $9388/10099$) pentru întreruperi mai mici de 6 ore, iar pentru întreruperi mai mari de 6 ore valoarea NS va fi de 7,04%) NS depășește valorile NSB aprobate