

MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU A3 – *Continuitatea serviciului* 2005 – 2006

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:**

Inregistrarea si intocmirea rapoartelor 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 reclamatiiile clientilor. ANB va trebui sa analizeze aceste disfunctionalitati in maxim 2 ore, iar cele confirmate cu intreruperi peste 6 ore vor fi evidentiata in registrul existent la ANB

- **Monitorizat prin:**

Un registru al tuturor incidentelor cu durata mai mare de 6 ore cu detalii asupra nerealizarii continuitatii. Registrul include o baza de date si un tabel rezumativ. Tabelul cu inregistrările bazei de date, tinut si completat de concesionar, trebuie sa includa informatii cu privire la localizarea problemei, detaliile problemei si ale actiunilor intreprinse, inclusiv data intreruperii si a repunerii in functiune a serviciului in conformitate cu formatul aprobat prin Decizia nr.16/2003. Tabelul rezumativ trebuie sa rezume date pentru fiecare an de raportare si se intocmeste conform formatului aprobat prin Decizia nr.11/2004.

ARBAC analizeaza rapoartele ANB si verifica in principal registrul cu inregistrările de baza, completat de ANB. Evaluarea se face pe baza inregistrărilor in tabelul rezumativ si urmare a verificărilor efectuate de ARBAC

- **Excluderi Admisibile**

Tipurile de 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.

Tipurile de EA suplimentare solicitate de ANB si aprobate de ARBAC:

Acestea cuprind si alte evenimente si incidente pe care le considera independente de vointa sa, care au fost aprobate prin Decizia nr.27/2005 privesc prelungirea timpului de intrerupere cu perioada de blocare a interventiei la elementul care a determinat intreruperea furnizării apei si se pot aproba in conditiile prevazute de Decizia ARBAC nr.23/2005 (in care s-au stabilit principiile generale de aprobare a EA), decizie emisa in urma raportului Comisiei de Experti din 02.06.2005.

Aceste tipuri de evenimente sunt:

- Lipsa accesului la elementul avariata;

- Constructii, instalatii, arbori in apropierea retelei de apa.

ANB a contestat Decizia 27/2005, dar ARBAC a respins contestatia mentinandu-si Decizia, care este in vigoare.

- **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 neplanificata peste valoarea de 2 % va afecta negativ Standardul de Obiectiv

II. MONITORIZARE SI EVALUARE

- **Nivel Standard de Baza (NSB)**

Aprobat prin Decizia ARBAC nr. 31/2002 este de:

- 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.

- **Monitorizare si Rapoarte ANB**

- **Raport Evaluarea Initiala a Conformitatii (EIC)**

Tinand seama ca anul 5 de concesiune este anul in care, conform Contractului de Concesiune, trebuie indeplinit Standardul Obiectiv pentru NS A3, ANB a prezentat la data de 08.10.2005 – termen limita prevazut in CC, Raportul

privind Evaluarea Initiala a Conformitatii (EIC), din evaluarea ANB rezultand ca a fost realizata conformitatea, NS avand valoarea de 99,94%.

- **Raport anual**

Pentru anul 5 de concesiune (17.11.2004-16.11.2005) ANB a raportat urmatoarele valori:

- **98,97 %** din totalul notificarilor pentru bransamentele unde durata intreruperii a fost < de 6 ore.
- **1,03 %** din totalul notificarilor pentru bransamentele unde durata intreruperii a fost > 6 de ore;

- **Monitorizare si Evaluare ARBAC**

- **Analiza informatiilor obtinute de la ANB**

Informatiile transmise de catre ANB, atat cele pentru EIC cat si cele din cadrul Raportului pentru anul 5 de concesiune, corespund din punct de vedere al formatului de prezentare cu cerintele ARBAC reglementate prin Decizia nr.16/2003 – privind aprobarea formatului bazei de date si prin Decizia nr.11/2004 – privind formatul inregistrarii tabelului rezumativ.

Informatiile continute in baza de date si in tabelul rezumativ, atat pentru perioada EIC, dar si pentru intreg anul contractual, au fost suficiente si relevante si au fost utilizate integral pentru evaluarea NS A3.

- **Verificarile efectuate**

In urma verificarilor, atat a documentelor transmise de ANB cat si a vizitelor efectuate la Centrele Operationale, ARBAC a constatat ca registrele cu inregistrariile bazelor de date sunt intocmite conform celor din Decizia emisa, iar fisele de lucru contin informatiile necesare evaluarii. Notificarile au fost corect incadrate, iar corelarea dintre fisele de lucrari si inregistrariile in baza de date confirma corectitudinea monitorizarii ANB.

In urma analizei Raportului ANB pentru perioada de EIC si a verificarilor efectuate, ARBAC a emis Decizia nr. 34/2005 privind Certificarea Conformitatii, valoarea prezentata de ANB fiind de 99,94% peste valoarea specificata in CC de 98%.

- **Analiza EA**

In cadrul Raportului Anual, ANB a propus un numar de 649 de EA, dar numai din tipul celor prevazute de Contractul de Concesiune, defalcate astfel: 639 de tipul „Intreruperi planificate si avertizate”- cod A3-EA1 si 10 de tipul „Alta actiune a unei terte parti”- cod A3-EA4.

ARBAC a analizat aceste tipuri de EA si a considerat corecta incadrare a 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, iar acestea s-au datorat lucrarilor de modernizare a sistemului de alimentare cu apa. Intreruperile de apa propuse pentru tipul EA3 au avut drept cauza intreruperi in furnizarea energiei electrice.

Mentionam ca aceste verificari au fost facute si in pentru perioada de EIC, cand au fost prezentate aceleasi doua tipuri de EA, constatandu-se corecta incadrare in prevederile CC.

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

- **Alte constatari**

Din analiza asupra informatiilor prezentate de ANB, rezulta ca, in anul 5 de concesiune, numarul intreruperilor in furnizarea apei potabile a fost de 9508 fata de 10099 cat au fost in anul 4 de concesiune, ceea ce reprezinta o micorare cu peste 6% a numarului total de intreruperi.

Numarul intreruperilor planificate a fost de 639 fata de 513 in anul 4 de concesiune, reprezentand o crestere cu aproximativ 25% fata de anul anterior. Acest lucru se datoreaza cresterii numarului de interventii pentru modernizarea sistemului de alimentare cu apa, concomitent cu scaderea numarului de intreruperi datorate interventiei la avarii, de la 9576 la 8858, ce reprezinta o micorare a numarului de intreruperi in furnizarea apei potabile de 8,1% fata de anul 4 de concesiune.

- **Concluzii**

Din punct de vedere al verificarii asupra corectitudinii aplicarii modalitatii de calcul a NS asa cum a fost aprobat de catre ARBAC prin Decizia nr.31/2002, valoarea NS anuala prezentata de ANB de **98,97 %**, (valoare calculata cu formula $8768/(9508-649)$, in care 8768 = nr. de intreruperi sub 6ore, 9508 nr. total de intreruperi inregistrate la ANB, 649= nr. de intreruperi pentru care ANB solicita EA),este peste, NSB si chiar peste NSO prevazut de CC de 98%.

ANB a respectat NSB pentru valorile de la sfarsitul anului 5 de Concesiune atinand Standardul Obiectiv privind acest Nivel de Serviciu, precum si Conformitatea Initiala de la sfarsitul perioadei de Evaluare Initiala a Conformitatii.