

MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU A3 – *Continuitatea serviciului* 2008 – 2009

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 cu 2 luni inainte de 17.11.2005, deci la 17.09.2005

- **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 in urma reclamatilor 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.

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:**

ANB intocmeste registrul cu detalii asupra nerealizarii continuitatii. Registrul include o baza de date si un tabel rezumativ. Tabelul cu inregistrările bazei de date 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. Tabelul rezumativ trebuie sa rezume date pentru fiecare an de raportare.

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.

- **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 si privesc prelungirea timpului de intrerupere cu perioada de blocare a interventiei la elementul care a determinat intreruperea furnizarii apei si se pot aproba in conditiile prevazute de Decizia ARBAC nr.23/2005.

Aceste tipuri de evenimente sunt:

- Lipsa accesului la elementul avariata;

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

Proceduri detaliate de identificare, inregistrare si verificare ulterioara a cazurilor de EA, inclusiv continutul documentatiei justificative pentru fiecare tip de EA, au fost aprobate de ARBAC prin Decizia nr.23/2005, decizie emisa in urma raportului Comisiei de Experti din 02.06.2005.

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 peste valoarea de 2 % va afecta negativ Standardul 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.

- **Rapoarte ANB**

- **Raport Evaluarea Continuarii Conformitatii (ECC)**

In anul 8 de concesiune, dupa ce s-a realizat conformitatea initiala in anul 5 si s-a constatat continuarea conformitatii in anul 7, conform Contractului de Concesiune, trebuie mentinuta conformitatea pentru NS A3. ANB a

prezentat la data de 08.10.2008 – termen limita prevazut in CC, Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii (ECC).

Durata intreruperii alimentare		≤6 ore	6+12 ore	12+24 ore	>24ore	TOTAL
<i>Intreruperi planificate</i>	<i>Numeric</i>	517	557	275	0	1349
	%	3,63	94,73	76,82	0	8,84
<i>Intreruperi neplanificate</i>	<i>Numeric</i>	13727	31	83	67	13908
	%	96,37	5,27	23,18	0,00	91,16
<i>Intreruperi cauzate de o terta parte</i>	<i>Numeric</i>	0	0	0	0	76
	%	0,00	0,00	0,00	0	0,57
<i>Total intreruperi alimentare</i>	<i>Numeric</i>	14244	588	358	67	13436
<i>Excluderi Admisibile (EA)</i>	<i>Numeric</i>	0	557	275	0	832
	%	0,00	94,73	76,82	0,00	5,45
<i>NS realizat</i>	%	98,75		1,25		100
<i>NSO</i>	%	98		2		100

- Raport anual

Pentru anul 8 de concesiune (17.11.2007 - 16.11.2008) ANB a raportat urmatoarele valori:

- **98,74 %** din totalul notificarilor pentru bransamentele unde durata intreruperii a fost < de 6 ore.

- **1,26 %** din totalul notificarilor pentru bransamentele unde durata intreruperii a fost > 6 de ore;

Durata intreruperii alimentare		≤6 ore	6+12 ore	12+24 ore	>24ore	TOTAL
<i>Intreruperi planificate</i>	<i>Numeric</i>	546	598	244	0	1388
	%	3,92	95,53	74,62	0	9,30
<i>Intreruperi neplanificate</i>	<i>Numeric</i>	13365	28	83	67	13543
	%	96,08	4,47	25,38	100,00	90,70
<i>Intreruperi cauzate de o terta parte</i>	<i>Numeric</i>	0	0	0	0	0
	%	0,00	,00	0,00	0,00	0,00
<i>Total intreruperi alimentare</i>	<i>Numeric</i>	13911	626	327	67	14931
<i>Excluderi Admisibile (EA)</i>	<i>Numeric</i>	0	598	244	0	842
	%	0,00	95,53	74,62	0,00	5,64
<i>NS realizat</i>	%	98,74		1,26		100

- Evaluare ARBAC

- Analiza informatiilor obtinute de la ANB

Informatiile transmise de catre ANB, atat cele pentru ECC cat si cele din cadrul Raportului pentru anul 8 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 inregistrarilor 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.

In urma analizei Raportului ANB pentru ECC si a verificarilor efectuate, ARBAC a emis Decizia nr. 20/23.10.2008 privind certificarea conformitatii, valoarea prezentata de ANB fiind de 99,99 % peste valoarea specificata in CC, de 99%.

Conformitatea a fost calculata cu formula:

$$NS A3 = \frac{13911(\text{intreruperi} < 6 \text{ ore})}{14931(\text{total intreruperi}) - 842(\text{nr total EA})} \times 100 = 98,74\% > 98\% (NSO)$$

- 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 inregistrările 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 inregistrările in baza de date confirma corectitudinea monitorizarii ANB.

- Analiza EA

In cadrul Raportului Anual, ANB a propus un numar de 842 de EA, numai de tipul „Intreruperi planificate si avertizate”- cod A3-EA1, din categoria celor prevazute de Contractul de Concesiune.

ARBAC a analizat aceste tipuri de EA si a considerat corecta incadrarea 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. Mentionam ca aceste verificari au fost facute si pentru perioada de ECC, cand a fost prezentata acelasi tip de EA, (832 - cod A3-EA1) constatandu-se corecta incadrarea in prevederile CC.

In cadrul Raportului ECC 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 8 de concesiune, numarul total de intreruperi in furnizarea apei potabile a fost de 14070 fata de 12280 cat au fost in anul 6 de concesiune, ceea ce reprezinta o crestere cu ~6% a numarului total de intreruperi.

Numarul total de intreruperilor planificate a fost, in anul 8, de 1388 fata de 1492 in anul 7 de concesiune, reprezentand o **scadere** cu aproximativ 7% fata de anul anterior. De asemenea numarul de intreruperi datorate interventiei la avarii (intreruperi neplanificate), a crescut de la 12502 in anul 7, la 13543 in anul 8, ce reprezinta o crestere a numarului de intreruperi in furnizarea apei potabile de 8,3% fata de anul 7 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 prezentata de ANB de **98,74 %**, (valoarea calculata cu formula $13911/(14931-842)$, in care 13911=nr. de intreruperi sub 6ore, 14931=nr. total de intreruperi inregistrate la ANB, 842=nr.de intreruperi pentru care ANB solicita EA), este peste NSO prevazut de CC, de 98%.

ANB a atins si a respectat Standardul Obiectiv privind acest Nivel de Serviciu.