

MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU A3 – *Continuitatea serviciului* 2010 – 2011

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.

AMRSP 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 furnizării 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.

- **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 10 de concesiune, dupa ce s-a initial conformitatea a fost atinsa in anul 5 si s-a constatat continuarea conformitatii si la sfarsitul anului 9, conform Contractului de Concesiune, trebuie mentinuta conformitatea pentru

NS A3. ANB a prezentat la data de 07.10.2010 – termen limita prevazut in CC, Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii (ECC), a caror informatii sunt prezentate in continuare:

Nr.crt.	Durata intreruperii alimentare		< 6 ore	6 - 12 ore	12-24 ore	>24 ore	TOTAL
1	Total intreruperi in alimentare	Numeric	10039	340	156	0	10535
2	Intreruperi planificate si atentionate	Numeric	244	266	127	0	1213
		%	2,43%	78,24%	81,41%	0	6,05%
3	Intreruperi neplanificate / neatentionate	Numeric	9795	74	29	0	9898
		%	97,57%	21,76%	18,59%	0	93,95%
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					
		%	98,98%		1,02%		
6	NSO	%	98%		2%		
7	Neconformitate cu NSB/NSO	%	-		-		
8	Numar terti afectati	Numeric					
9	Numar terti afectati repetat	Numeric					
10	Excluderi Admisibile (EA)	Numeric	0	266	127	0	393

- Raport anual pentru anul 10 de concesiune

Pentru anul 10 de concesiune (17.11.2009 - 16.11.2010) ANB a raportat urmatoarele valori:

- 99,03 % din totalul notificarilor pentru bransamentele unde durata intreruperii a fost < de 6 ore.

- 0,97 % din totalul notificarilor pentru bransamentele unde durata intreruperii a fost > de 6 ore;

Durata intreruperii alimentare		≤6 ore	6+12 ore	12+24 ore	>24ore	TOTAL
Intreruperi planificate	Numeric	206	264	134	0	604
	%	2,11	83,28	75,71	0,00	5,88
Intreruperi neplanificate	Numeric	9577	53	43	0	9673
	%	97,89	16,72	24,29	0,00	94,12
Intreruperi cauzate de o terta parte	Numeric	0	0	0	0	0
	%	0,00	,00	0,00	0,00	0,00
Total intreruperi alimentare	Numeric	9783	317	177	0	10277
Excluderi Admisibile (EA)	Numeric	0	264	134	0	398
	%	0,00	83,28	75,71	0,00	3,87
NS realizat	%	99,03		0,97		100

- Evaluare AMRSP

- Analiza informatiilor obtinute de la ANB

Informatiile transmise de catre ANB, atat cele pentru ECC cat si cele din cadrul Raportului pentru anul 10 de concesiune, corespund din punct de vedere al formatului de prezentare cu cerintele ARBAC, in prezent AMRSP, 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. 14/26.10.2010 privind certificarea conformitatii, valoarea prezentata de ANB fiind de 98,98 % peste valoarea specificata in CC de 99%.

Conformitatea a fost calculata cu formula:

$$NS A3 = \frac{10039 \text{ (intreruperi } < 6 \text{ ore)}}{11535 \text{ (total intreruperi) } 393 \text{ (nr total EA)}} \times 100 = 99,98\% > 98\% \text{ (NSO)}$$

- Verificarile efectuate

In urma verificarilor, atat a documentelor transmise de ANB cat si a vizitelor efectuate la cele 6 Agentii din cadrul celor 2 Directii, precum si la Directia Dispecerat si Monitorizare, s-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 monitorizării ANB.

- Analiza EA

In cadrul Raportului Anual, ANB a propus un numar de 398 EA, numai de tipul „Intreruperi planificate si avertizate”- cod A3-EA1, din categoria celor prevazute de Contractul de Concesiune.

AMRSP 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 puțin 9 ore înainte. Menționăm că aceste verificări au fost făcute și pentru perioada de ECC (28.09.2009-27.09.2010), când a fost prezentat același tip de EA (un număr de 393 - cod A3-EA1) constatându-se corectă încadrarea în prevederile CC.

În cadrul Raportului ECC și a Raportului Anual nu au fost prezentate spre aprobare și alte incidente drept EA, diferite de cele menționate în CC.

- Alte constatari

Din analiza asupra informațiilor prezentate de ANB, rezultă că, în anul 10 de concesiune, numărul total de întreruperi în furnizarea apei potabile a fost de 10277 față de 12486 cât au fost în anul 9 de concesiune, ceea ce reprezintă o scădere cu ~18% a numărului total de întreruperi.

- 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 **99,45 %**, (valoare calculată cu formula $9783/(10277 - 398)$, în care 9783 = nr. de întreruperi sub 6ore, 10277 = nr. total de întreruperi înregistrate la ANB, 398 = nr.de întreruperi pentru care ANB solicită EA), este peste NSO prevăzut de CC, de 98%.

ANB a atins și a respectat Standardul Obiectiv privind acest Nivel de Serviciu