

## MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU A5 – *Timpul dintre notificarea scurgerii / exploziei si reparatie* 2011 – 2012

### I. PREVEDERI CONTRACTUALE

#### - Definitie

*Timpul dintre notificarea exploziei / scurgerii si reparatie, definita ca reluarea furnizarii serviciului de alimentare cu apa potabila*

#### - Formula de calcul

*Raportul dintre numarul de cazuri notificate si rezolvate in intervalele de timp specificate in Contractul de Concesiune si numarul total de cazuri notificate ca explozii / scurgeri*

#### - Termen limita de conformitate

*Termen limita de conformitate pentru EIC: anul 5 de concesiune (17.11.2005)*

*Dupa aceasta data, pe toata durata concesiunii, daca este realizata sau nu conformitatea, TLC se stabileste la 20 de zile numai dupa emiterea scrisorii de certificare*

#### - Masurare

*Reclamatii de la clienti, scrise sau telefonice, un registru al tuturor incidentelor*

#### - Monitorizare

*Autoritatea de Reglementare Tehnica analizeaza rapoartele ANB si verifica registrele cu inregistrările privind toate exploziile/ scurgerile din sistemul de apa potabila, precum si tabelele rezumative. Poate efectua sondaje sau analize de caz*

#### - Excluderi Admisibile

*- Contractul de Concesiune nu prevede Excluderi Admisibile pentru NS A5*

*- Tipuri de Excluderi Admisibile suplimentare solicitate de ANB si aprobate de Autoritatea de Reglementare Tehnica :*

*- ARBAC a reglementat prin Decizia nr. 23/25.07.2005 modul general de identificare, inregistrare, calculare, raportare, verificare si aprobare a Excluderilor Admisibile*

*- prin Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 24 / 25.07.2005, au fost aprobate tipurile de evenimente care genereaza situatii de EA pentru Nivelul de Serviciu A5, precum si procedurile de identificare, inregistrare, raportare si verificare specifice fiecarui tip de eveniment generator de EA:*

*(a) Lipsa accesului la elementul avariat:*

*- Reclamant absent (cod A5 -EA1.1)*

*- Masini parcate (cod A5 -EA1.2)*

*- Constructii (cod A5 -EA1.3)*

*- Refuz acces retea ( nu bransament) pe proprietate private (cod A5 -EA1.4)*

*(b) Interventia necesita autorizatii suplimentare (Politie, PMB,PS, RATB, ADP) sau asistenta tehnica*

*- Retele edilitare (cod: A5 -EA2.1)*

*- Blocare arbori (cod: A5 -EA2.2)*

*- Strazi cu trafic intens (cod: A5 -EA2.3)*

*- Strazi modernizate (cod: A5-EA2.4)*

*- Zona proprie RATB (cod: A5-EA2.5)*

#### - Nivel Standard Obiectiv (NSO)

*- reparatie in 24 de ore de la raportare, in cel putin 80% din incidente;*

*- reparatie in 48 de ore de la raportare, in cel putin 90% din incidente;*

*- reparatie in 72 de ore de la raportare, in cel putin 97% din incidente;*

*- repararea drumului pana la revenirea la starea dinaintea lucrarii, in interval de doua luni de la notificare in 97% din incidente (precizare suplimentara de reglementare stabilita prin Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 31/2005).*

### II. MONITORIZAREA SI EVALUAREA NIVELULUI DE SERVICIU A5

#### - Nivel Standard Obiectiv (NSO)

##### Nivel Standard de Baza (NSB)

*Aprobat prin Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr.12/2002 la urmatoarele valori:*

*- reparatie in 24 de ore de la raportare, in cel putin 30% din incidente;*

*- reparatie in 48 de ore de la raportare, in cel putin 40% din incidente;*

*- reparatie in 72 de ore de la raportare, in cel putin 55% din incidente;*

*- reparatie in mai mult de 72 de ore de la raportare, in cel putin 45% din incidente*

#### - Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu A5 (30.05.2011 – 30.05.2012)

#### - Evaluarea Conformitatilor

*In conformitate cu prevederile Contractului de Concesiune, ANB a predat, prin scrisoarea numarul 10054003/ 07.10.2011, Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii pentru Nivelul de Serviciu A5 – Timp intre notificarea unei explozii/scurgeri si reparatie, impreuna cu baza de date in format electronic aferenta indicatorului si perioadei de evaluare.*

## - Prezentare Raport ANB

Pentru evaluare au fost luate in calcul cazurile de explozie/ scurgere notificate in perioada cuprinsa intre 28.07.2010 – 27.07.2011. Nu au fost luate in calcul cazurile de explozie/scurgere localizate pe retelele telescopice, indiferent daca acestea au fost sau nu rezolvate in termenele prevazute de Contractul de Concesiune, acestea fiind considerate Excluderi Admisibile (HCGMB 69/2006).

Astfel, in aceasta perioada au fost inregistrate un numar de 8.919 cazuri de explozii/scurgeri onfirmate pe retele concesdate si 38 cazuri pe retele de tip telescopic. Pentru un numar de 5.426 cazuri de explozii/scurgeri pe retele concesdate a fost necesara reparatia drumului si aducerea sa la starea initiala.

Durata de rezolvare a cazurilor de explozie/scurgere notificate a fost calculata intre data/ora inregistrarii primei notificari si data/ora finalizarii interventiei. Durata pana la reparatia drumului a fost calculata de la data primei notificari pana la data finalizarii reparatiei drumului.

La evaluarea NS au fost excluse din calcul, in conformitate cu prevederile contractuale si Decizia Comisiei de Experti din 2.07.2005, un nr de 38 de cazuri de explozii/scurgeri identificate ca Excluderi Admisibile:

| Nr.crt | Tipul excluderii | Codul excluderii | Motivul excluderii | Nr. excluderi |
|--------|------------------|------------------|--------------------|---------------|
| 1      | HCGMB 69/2006    | A5-EA RT         | Retele telescopice | 38            |

In ceea ce priveste reparatia drumului, au fost considerate Excluderi Admisibile, in conformitate cu Protocolul incheiat intre ANB si Autoritatea de Reglementare Tehnica din 09.08.2006, urmatoarele tipuri de excluderi:

| Nr.crt | Tipul excluderii | Codul excluderii | Motivul excluderii               | Nr. excluderi |
|--------|------------------|------------------|----------------------------------|---------------|
| 1      | Propus           | A5-EA R1         | Strada modernizata – in garantie | 821           |
| 2      | Propus           | A5-EA R2         | Strada in modernizare            | 583           |
| 3      | Propus           | A5-EA R3         | Sapatura terti                   | 777           |

Ca urmare a evaluarii, realizata pe baza elementelor precizate mai sus, a rezultat conformitatea NS A5, valorile realizate in ceea ce priveste reparatia exploziilor/scurgerilor fiind:

- 89,46% cazuri de explozii/scurgeri rezolvate in  $\leq 24$  h fata de 80% (Standardul Obiectiv)
- 96,82% cazuri de explozii/scurgeri rezolvate in  $\leq 48$  h fata de 90% (Standardul Obiectiv);
- 99,17% cazuri de explozii/scurgeri rezolvate in  $\leq 72$  h fata de 97% (Standardul Obiectiv);

### Reparatia exploziilor/scurgerilor

| Total cazuri de explozii/scurgeri notificate; | Excluderi Admisibile (EA) | Timp de rezolvare a exploziei / scurgerii; reparare drum | NS realizat in perioada de raportare |       | NSO | Neconf. cu NSO |
|-----------------------------------------------|---------------------------|----------------------------------------------------------|--------------------------------------|-------|-----|----------------|
| Numeric                                       | Numeric                   |                                                          | Numeric                              | %     | %   | %              |
| 8919                                          | 1                         | $\leq 6$ ore                                             | 5426                                 | 60,84 |     |                |
|                                               |                           | 6÷24 ore                                                 | 2553                                 | 28,62 |     |                |
|                                               |                           | $\leq 24$ ore                                            | 7979                                 | 89,46 | 80  | 0              |
|                                               |                           | 24÷48 ore                                                | 656                                  | 7,36  |     |                |
|                                               |                           | $\leq 48$ ore                                            | 8635                                 | 96,82 | 90  | 0              |
|                                               |                           | 48÷72 ore                                                | 210                                  | 2,35  |     |                |
|                                               |                           | $\leq 72$ ore                                            | 8845                                 | 99,17 | 97  | 0              |
|                                               |                           | > 72 ore                                                 | 74                                   | 0,83  |     |                |
|                                               |                           | TOTAL                                                    | 8919                                 | 100   |     |                |

In ceea ce priveste reparatia drumului, valoarea realizata este de 99,72%.

### Reparatia drumului pana la starea initiala:

| Total cazuri de explozii/scurgeri notificate care au necesitat reparatia drumului | Excluderi Admisibile (EA) | Interval de timp de la notificarea expl./ scurgerii pana la reparatia drumului | NS realizat |       | NSO | Neconf. cu NSO |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------|-----|----------------|
| Numeric                                                                           | Numeric                   |                                                                                | Numeric     | %     | %   | %              |
| 5426                                                                              | 2181                      | $\leq 2$ luni                                                                  | 3236        | 99,72 | 97  | -              |

## - Verificari AMRSP

Verificarile sistematice ale registrelor Concesionarului au fost efectuate in perioadele februarie, martie, august si septembrie 2011. S-a verificat concordanta datelor transmise pe suport informatic in Raportul de Evaluare a Continuarii Conformitatii, transmis de ANB in data de 07.10.2011, cu verificarile efectuate la cele 6 Agentii Operationale, precum si corectitudinea si concordanta datelor din baza de date si Fisele de Interventie.

## - Excluderi Admisibile

1) In ceea ce priveste Excluderile Admisibile privind reparatia in cazul exploziilor/scurgerilor, ARBAC a stabilit prin Deciziile 23 si 24/2005 modul de reglementare privind identificarea, inregistrarea, calcularea, raportarea, verificarea si aprobarea Excluderilor Admisibile respectiv tipurile de EA pentru NS A5 - timpul dintre notificarea unei explozii/scurgeri si reparatie. ANB a contestat Deciziile 23 si 24/2005, solicitand excluderea cazurilor aprobate ca EA din calculul Nivelului de Serviciu. ARBAC a respins contestatia ANB, mentinandu-si pozitia astfel incat la

evaluare s-au exclus duratele de intarziere temporara pentru care ANB a transmis solicitarea si documentele justificative .

Nu au fost luate in calcul cazurile de explozie/scurgere localizate pe retelele telescopice, indiferent daca acestea au fost sau nu rezolvate in termenele prevazute de Contractul de Concesiune, acestea fiind considerate Excluderi Admisibile prin HCGMB 69/2006 astfel incat:

| <i>Nr.crt</i> | <i>Tipul excluderii</i> | <i>Codul excluderii</i> | <i>Motivul excluderii</i> | <i>Nr. excluderi</i> |
|---------------|-------------------------|-------------------------|---------------------------|----------------------|
| 1             | HCGMB 69/2006           | A5-EA RT                | Retele telescopice        | 38                   |

AMRSP a atras atentia ANB asupra faptului ca nu s-a respectat Decizia nr.4/2006, privind eliminarea din calcul a duratelor de intarziere si nu a cazurilor de EA, AMRSP refacand calculul de evaluare, ceea ce a avut drept consecinta o modificare a numarului de cazuri pe duratele de rezolvare a exploziilor, neafectand conformitatea NS A5.

2) In ceea ce priveste Excluderile Admisibile privind aducerea drumului la starea initiala, in conformitate cu Protocolul incheiat intre ARBAC si ANB din 09.08.2006, au fost considerate EA cazurile localizate pe strazi aflate in curs de modernizare la data interventiei, cazurile localizate in sapaturile unor terti, precum si cazurile localizate pe strazile modernizate si aflate in garantie, astfel incat:

| <i>Nr.crt</i> | <i>Tipul excluderii</i> | <i>Codul excluderii</i> | <i>Motivul excluderii</i>        | <i>Nr. excluderi</i> |
|---------------|-------------------------|-------------------------|----------------------------------|----------------------|
| 1             | Propus                  | A5-EA R1                | Strada modernizata - in garantie | 821                  |
| 2             | Propus                  | A5-EA R2                | Strada in modernizare            | 583                  |
| 3             | Propus                  | A5-EA R3                | Sapatura terti                   | 777                  |

In urma verificarii bazei de date AMRSP a luat in calcul un numar de 14.968 notificari, din care a rezultat:

- un numar de 8.919 cazuri explozii/scurgeri confirmate (excluzand exploziile/scurgerile ca notificari multiple pentru acelasi caz in numar de 3.929 ).

- Notificarile multiple pentru acelasi caz de explozie/scurgere confirmat au fost tratate in conformitate cu Decizia ARBAC nr. 8/2005, adica durata de rezolvare a cazului a fost calculata intre data/ora inregistrarii primei notificari si data/ora finalizarii interventiei.

- Un numar de 2.120 notificari explozii/scurgeri neconfirmate din care se exclud 243 notificari multiple .

Pentru un numar de 5.426 cazuri de explozie/scurgere pe retelele de alimentare cu apa potabila a fost necesara reparatia drumului si aducerea sa la starea initiala.

## - Concluzii

Ca urmare a evaluarii, realizata pe baza elementelor precizate mai sus, a rezultat conformitatea NS A5, valorile realizate in ceea ce priveste reparatia exploziilor/scurgerilor si reparatia drumului pana la starea initiala fiind:

### Reparatia exploziilor/scurgerilor

| <i>Total cazuri de explozii/scurgeri notificate;</i> | <i>Excluderi Admisibile (EA)</i> | <i>Timp de rezolvare a exploziei / scurgerii; reparare drum</i> | <i>NS realizat in perioada de raportare</i> |          | <i>NSO</i> | <i>Neconformitate</i> |
|------------------------------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|----------|------------|-----------------------|
| <i>Numeric</i>                                       | <i>Numeric</i>                   |                                                                 | <i>Numeric</i>                              | <i>%</i> | <i>%</i>   | <i>Numeric</i>        |
| 9257                                                 | 0                                | ≤ 6 ore                                                         | 5426                                        | 60,84    |            |                       |
|                                                      |                                  | 6÷24 ore                                                        | 2553                                        | 28,62    |            |                       |
|                                                      |                                  | ≤ 24 ore                                                        | 7979                                        | 89,46    | 80         |                       |
|                                                      |                                  | 24÷48 ore                                                       | 656                                         | 7,36     |            |                       |
|                                                      |                                  | ≤ 48 ore                                                        | 8635                                        | 96,82    | 90         |                       |
|                                                      |                                  | 48÷72 ore                                                       | 210                                         | 2,35     |            |                       |
|                                                      |                                  | ≤ 72 ore                                                        | 8845                                        | 99,17    | 97         |                       |
|                                                      |                                  | > 72 ore                                                        | 74                                          | 0,83     |            |                       |
|                                                      |                                  | TOTAL                                                           | 8989                                        | 100      |            |                       |

S-a utilizat formula de calcul : col(5) = [col(4) / col(1) - col(2)]\*100

$$\text{- cazuri de explozii/scurgeri rezolvate in } \leq 24 \text{ h : } NS \text{ A5} = \frac{8150}{9257 - 0} \times 100\% = 89,46\%$$

(Standard Obiectiv : 80%)

$$\text{- cazuri de explozii/scurgeri rezolvate in } \leq 48 \text{ h : } NS \text{ A5} = \frac{8916}{9257 - 0} \times 100\% = 96,82\%$$

(Standard Obiectiv : 90%)

$$\text{- cazuri de explozii/scurgeri rezolvate in } \leq 72 \text{ h : } NS \text{ A5} = \frac{9154}{9257 - 0} \times 100\% = 99,17\%$$

(Standard Obiectiv : 97%)

Din calcul a rezultat :

$$\text{- } \leq 24 \text{ ore : col(5)} = [ 8150 / 9257 - 0 ] * 100 = 89,46$$

$$\text{- } \leq 48 \text{ ore : col(5)} = [ 8916 / 9257 - 0 ] * 100 = 96,82$$

$$\text{- } \leq 72 \text{ ore : col(5)} = [ 9154 / 9257 - 0 ] * 100 = 99,17$$

**Reparatia drumului pana la starea initiala:**

| <i>Total cazuri de explozii/scurgeri notificate care au necesitat reparatia drumului</i> | <i>Excluderi Admisibile (EA)</i> | <i>Interval de timp de la notificarea expl./scurgerii pana la reparatia drumului</i> | <i>NS realizat</i> |              | <i>NSO</i> | <i>Neconformitate cu NSO</i> |
|------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|--------------|------------|------------------------------|
| <i>Numeric</i>                                                                           | <i>Numeric</i>                   |                                                                                      | <i>Numeric</i>     | <i>%</i>     | <i>%</i>   | <i>%</i>                     |
| <i>1</i>                                                                                 | <i>2</i>                         | <i>3</i>                                                                             | <i>4</i>           | <i>5</i>     | <i>6</i>   | <i>7</i>                     |
| <b>5426</b>                                                                              | <b>2181</b>                      | <b>≤ 2 luni</b>                                                                      | <b>3236</b>        | <b>99,72</b> | <b>97</b>  |                              |

Pentru evaluarea conformitatii Nivelului de Serviciu A5 privind aducerea drumului la starea initiala in doua luni de la notificare, ARBAC, pe baza Raportului Comisiei de Experti din 2.06.2005 si a vizitelor de verificare efectuate la sediul ANB, a stabilit, prin Decizia 31/2005, NSO privind aducerea drumului la starea initiala in doua luni de la notificare la valoarea de 97 %. Acest lucru s-a comunicat ANB prin scrisorile 1342/15.12.2006, 340/27.04.2007 si 498/27.06.2007.

Avand in vedere verificarile si calculele efectuate, pentru Nivelul de Serviciu A5 – Timp intre notificarea unei explozii/scurgeri si reparatie si aducerea drumului la starea initiala, se propune emiterea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii si adoptarea de catre Comitetul Executiv al AMRSP a Deciziei nr. 17 / 26.10.2011 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A5 – Timp intre notificarea unei explozii/scurgeri si reparatie

**- Evaluarea Nivelului de Serviciu A5 in anul 11 de concesiune**

Prin scrisoarea nr. 10001981 din 16.01.2012, ANB a transmis "Raportul anual pentru anul contractual 11" al concesiunii, respectiv pentru perioada 17.11.2010 – 16.11.2011.

Avand in vedere ca perioada de evaluare a NS A5 nu se suprapune cu anul contractual, valorile evaluarii NS A5 in anul contractual difera de cele ale perioadei de Evaluare a Continuarii Conformitatii.

Valorile evaluarii NS A5 facuta de catre ANB in cursul anului 11 de concesiune, in perioada 17.09.2010 – 16.09.2011, au fost mentinute peste Nivelul Standardului Obiectiv, atat in ceea ce priveste reparatia exploziilor/scurgerilor, cat si reparatia drumului.