

MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU A5 – Timpul dintre notificarea scurgerii / exploziei si reparatie 2012 – 2013

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

- Perioada de Evaluare

- Evaluarea Initiala trebuie efectuata pe o perioada de 2 luni incepand cu 27.07.2005 si pana la data de 26.09.2005.

Conform Contractului de Concesiune, datele pe baza carora se va face evaluarea conformitatii vor fi cele obtinute in timpul unei perioade de evaluare continua, avand durata de 2 luni (Perioada de Evaluare Initiala). O astfel de perioada se incheie cu 50 de zile inainte de Termenul Limita de Conformitate, sau de Data Anterioara de Conformitate. Pe baza datelor inregistrate, Concesionarul va trebui sa prezinte Autoritatii de Reglementare Tehnica cu cel putin 40 de zile inainte de TLC raportul de Evaluare Initiala. Autoritatea are la dispozitie 20 de zile pentru a emite o scrisoare de Certificare a Conformitatii sau de respingere a acesteia.

- Continuarea Conformitatii se face, pe toata durata concesiunii, la intervale de 12 luni numai daca s-a realizat conformitatea initiala. Datele folosite pentru evaluarea continuarii conformitatii vor fi cele obtinute in perioada de 12 luni ce incepe in ziua urmatoare a ultimei zile a perioadei de evaluare. Predarea raportului de catre Concesionar si emiterea scrisorii de catre Autoritate se fac respectand aceleasi termene limita de la Evaluarea Initiala

- 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 inregistrarile 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 S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. 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 avariata: 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 (anul 12 de concesiune)

Atat pentru perioada de evaluare a conformitatii (**28.07.2011-27.07.2012**) cat si pentru perioada aferenta anului 12 contractual (**17.11.2011-16.11.2012**), a fost verificata corespondenta incadrarii informatiilor prezentate in reglementarile emise de Autoritatea de Reglementare Tehnica a Concesiunii:

- *Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 16/2003 - privind aprobarea formatului bazei de date*

- *Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 13/2004 - privind aprobarea formatului inregistrarii tabelului rezumativ*
Informatiile continute in baza de date si in tabelul rezumativ, pentru cele doua perioade (ECC si anul 12 contractual) au permis o evaluare obiectiva a NS A5.

Au fost luate in calcul toate cazurile de explozii/scurgeri notificate la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cele doua perioade (ECC si anul 12 contractual) tratate pana la sfarsitul perioadei respective.

- Evaluarea Continuarii Conformitatii (ECC) pentru perioada 28.07.2011-27.07.2012

- Informatii prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A.

In conformitate cu prevederile Contractului de Concesiune, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a predat, prin scrisoarea nr. 10061347/08.10.2012, inregistrata la AMRSP cu nr. 852/08.10.2012, Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului 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.

Pentru evaluarea continuarii conformitatii au fost luate in calcul cazurile de explozii/ scurgeri notificate in perioada cuprinsa intre **28.07.2011 – 27.07.2012**.

Astfel, in aceasta perioada au fost inregistrate un numar de **9.825** cazuri de explozii/scurgeri confirmate pe retele concesionate.

Pentru un numar de **5.531** cazuri de explozii/scurgeri pe retele concesionate 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.*

Pentru perioada **28.07.2011 – 27.07.2012**, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a exclus din calcul, in conformitate cu prevederile contractuale si Decizia Comisiei de Experti din 2.07.2005, un caz de explozii/scurgeri identificat ca Excluderi Admisibile:

<i>Nr.crt</i>	<i>Tipul excluderii</i>	<i>Codul excluderii</i>	<i>Motivul excluderii</i>	<i>Nr. excluderi</i>
<i>1</i>	<i>propus</i>	<i>A5-EA 1.5</i>	<i>Lipsa acces la elementul avariat</i>	<i>1</i>

In ceea ce priveste reparatia drumului, au fost considerate Excluderi Admisibile, in conformitate cu Protocolul incheiat intre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. si Autoritatea de Reglementare Tehnica din 09.08.2006, urmatoarele tipuri de excluderi:

<i>Nr.crt</i>	<i>Tipul excluderii</i>	<i>Codul excluderii</i>	<i>Motivul excluderii</i>	<i>Nr. excluderi</i>
<i>1</i>	<i>Propus</i>	<i>A5-EA R1</i>	<i>Strada modernizata – in garantie</i>	<i>477</i>
<i>2</i>	<i>Propus</i>	<i>A5-EA R2</i>	<i>Strada in modernizare</i>	<i>421</i>
<i>3</i>	<i>Propus</i>	<i>A5-EA R3</i>	<i>Sapatura terti</i>	<i>791</i>

Ca urmare a evaluarii, realizata pe baza elementelor precizate mai sus, a rezultat conformitatea NS A5, valorile realizate fiind:

In ceea ce priveste reparatia exploziilor/scurgerilor:

- **85,06 %** cazuri de explozii/scurgeri rezolvate in ≤ 24 h fata de 80% (Standardul Obiectiv)

- **94,78 %** cazuri de explozii/scurgeri rezolvate in ≤ 48 h fata de 90% (Standardul Obiectiv)

- **98,20 %** cazuri de explozii/scurgeri rezolvate in ≤ 72 h fata de 97% (Standardul Obiectiv)

In ceea ce priveste reparatia drumului:

- **99,71 %** cazuri de refacere a drumului in mai putin de 2 luni fata da 97 % (Standard Obiectiv).

Tabelele rezumative prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului de Evaluare a Conformitatii sunt urmatoarele:

(i) Reparatia exploziilor/scurgerilor

<i>Total cazuri de explozii/scurgeri notificate (numeric)</i>	<i>Excluderi Admisibile (EA) (numeric)</i>	<i>Interval de timp intre notificarea exploziei/scurgerii si reparatie (ore)</i>	<i>NS realizat in perioada de raportare</i>		<i>NSO (%)</i>	<i>Neconformitate cu NSO (%)</i>
			<i>Numeric</i>	<i>%</i>		
9825	1	≤ 6 ore	5494	55,92		
		$6 \div 24$ ore	2862	29,16		
		≤ 24 ore	8356	85,06	80	0
		$24 \div 48$ ore	955	9,72		
		≤ 48 ore	9311	94,78	90	0
		$48 \div 72$ ore	336	3,42		
		≤ 72 ore	9647	98,20	97	0
		> 72 ore	178	1,80		
		TOTAL	9825	100		

(ii) Reparatia drumului pana la starea initiala:

Total cazuri de explozii/surgeri notificate (numeric)	Excluderi Admisibile (EA) (numeric)	Interval de timp intre notificarea exploziei/surgerii si reparatia drumului (luni)	NS realizat in perioada de raportare		NSO (%)	Neconformitate cu NSO (%)
			Numeric	%		
5531	1689	≤ 2 luni	3831	99,71	97	0

- Verificari si evaluare AMRSP

In perioadele februarie, martie, august si septembrie 2012, au fost efectuate verificari sistematice ale registrelor Concesionarului. S-a verificat concordanta datelor transmise pe suport electronic in Raportul de Evaluare a Continuarii Conformitatii, transmis de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., cu verificarile efectuate la cele 6 Agentii Operationale, precum si corectitudinea si concordanta datelor din baza de date si Fisele de Interventie.

- Excluderi Admisibile

(i) identificarea, inregistrarea, calcularea, raportarea, verificarea si aprobarea Excluderilor Admisibile privind reparatia in cazul exploziilor/surgerilor au fost reglementate de Autoritatea de Reglementare Tehnica prin Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 23/2005 si Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 24 /2005.

Pentru perioada **28.07.2011 – 27.07.2012**, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a propus AMRSP spre aprobare un caz de EA (de tip EA 1.5):

Nr.crt	Tipul excluderii	Codul excluderii	Motivul excluderii	Nr. excluderi
1	Propus	A5-EA 1.5	Lipsa acces la elementul avariat	1

(ii) Excluderile Admisibile privind aducerea drumului la starea initiala (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) au fost stabilite prin Protocolul incheiat intre Autoritatea de Reglementare Tehnica si S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in data de 09.08.2006.

Pentru perioada **28.07.2011 – 27.07.2012**, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a propus AMRSP spre aprobare un numar de 1689 de cazuri de EA (de tip EA R1, EA R2 si EA R3):

Nr.crt	Tipul excluderii	Codul excluderii	Motivul excluderii	Nr. excluderi
1	Propus	A5-EA R1	Strada modernizata – in garantie	477
2	Propus	A5-EA R2	Strada in modernizare	421
3	Propus	A5-EA R3	Sapatura terti	791

- Evaluare AMRSP

In vederea evaluarii continuarii conformitatii NS A5 pentru perioada **28.07.2011 – 27.07.2012**, AMRSP a luat in calcul un numar total de **16.926** notificari, din care:

- **5.019** notificari multiple (mai multe notificari pentru aceeasi avarie) (durata de rezolvare a cazului a fost calculata intre data/ora inregistrarii primei notificari si data/ora finalizarii interventiei, in conformitate cu prevederile Deciziei Consiliului Executiv al ARBAC nr. 8/2005)

- **11.907** notificari pentru care s-a inregistrat in baza de date cate o singura semnalare

Din cele **11.907** notificari s-au determinat:

- **9.825** cazuri notificate si confirmate in urma verificarilor efectuate de catre echipele S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., la care s-a intervenit pentru reparatie in intervalele de timp specificate de Contractul de Concesiune

- **2.082** cazuri notificate si care nu au fost confirmate in urma verificarilor de pe teren.

Pentru un numar de **5.531** cazuri de explozie/scurgere pe retelele de alimentare cu apa potabila a fost necesara reparatia drumului si aducerea sa la starea initiala, din care:

- **3.831** cazuri pentru care a fost necesara refacerea drumului de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A.

- **1.689** cazuri pentru care refacerea drumului cadea in sarcina tertilor si care au fost considerate Excluderi Admisibile

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

(i) Reparatia exploziilor/surgerilor:

Total cazuri de explozii/surgeri notificate (numeric)	Excluderi Admisibile (EA) (numeric)	Interval de timp intre notificarea exploziei/surgerii si reparatie (ore)	NS realizat in perioada de raportare		NSO (%)	Neconformitate cu NSO (%)
			Numeric	%		
9825	1	≤ 6 ore	5494	55,92		
		6÷24 ore	2862	29,16		
		≤ 24 ore	8356	85,06	80	0
		24÷48 ore	955	9,72		
		≤ 48 ore	9311	94,78	90	0
		48÷72 ore	336	3,42		
		≤ 72 ore	9647	98,20	97	0
		> 72 ore	178	1,80	3	

		<i>TOTAL</i>	<i>9825</i>	<i>100</i>		
--	--	--------------	-------------	------------	--	--

(ii) Reparatia drumului pana la starea initiala:

<i>Total cazuri de explozii/scurgeri notificate (numeric)</i>	<i>Excluderi Admisibile (EA) (numeric)</i>	<i>Interval de timp intre notificarea exploziei/scurgerii si reparatia drumului (luni)</i>	<i>NS realizat in perioada de raportare</i>		<i>NSO (%)</i>	<i>Neconformitate cu NSO (%)</i>
			<i>Numeric</i>	<i>%</i>		
<i>5531</i>	<i>1689</i>	<i>≤ 2 luni</i>	<i>3831</i>	<i>99,71</i>	<i>97</i>	<i>0</i>

Pentru evaluarea conformitatii Nivelului de Serviciu A5 privind aducerea drumului la starea initiala in doua luni de la notificare, Reglementatorul Tehnic, pe baza Raportului Comisiei de Experti din 2.06.2005 si a vizitelor de verificare efectuate la sediul S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., a stabilit, prin Decizia Consiliului Executiv nr. 31/2005, Nivelul Standardului Obiectiv privind aducerea drumului la starea initiala in doua luni de la notificare la valoarea de 97 %.

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, Consiliul Executiv al AMRSP a aprobat Certificarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A5 – Timp intre notificarea unei explozii/scurgeri si reparatie prin Decizia nr. 24/26.10.2012.

- Raport anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru perioada 17.11.2011-16.11.2012

Raportul Anual pentru anul 12 de concesiune transmis de ANB prin adresa nr. 10002385/16.01.2013 si inregistrat la AMRSP cu nr. 53/16.01.2013 evalueaza datele referitoare la NS A5 pentru perioada 17.11.2011 – 16.11.2012.

Din informatiile transmise de ANB in cadrul Raportului pentru anul 12 de concesiune si din baza de date in format electronic anexata raportului, s-au constatat urmatoarele:

- **15.099** notificari luate in calcul, din care:

- **5.137** notificari multiple (mai multe notificari pentru aceeasi avarie) (*durata de rezolvare a cazului a fost calculata intre data/ora inregistrarii primei notificari si data/ora finalizarii interventiei, in conformitate cu prevederile Deciziei Consiliului Executiv al ARBAC nr. 8/2005*)

- **9.962** cazuri notificate si confirmate in urma verificarilor efectuate de catre echipele ANB, la care s-a intervenit pentru reparatie in intervalele de timp specificate de Contractul de Concesiune

- **2.423** cazuri notificate si care nu au fost confirmate in urma verificarilor de pe teren.

Pentru un numar de **5.563** cazuri de explozie/scurgere pe retelele de alimentare cu apa potabila a fost necesara reparatia drumului si aducerea sa la starea initiala, din care:

- **3.811** cazuri pentru care a fost necesara refacerea drumului de catre ANB

- **1.661** cazuri pentru care refacerea drumului cadea in sarcina tertilor si care au fost considerate Excluderi Admisibile.

Informatiile referitoare la NS A5 pentru anul 12 de concesiune raportate de ANB in cadrul Raportului anual difera de cele prezentate in cadrul raportului de ECC (datele sunt inregistrate pentru o alta perioada), mentinandu-se totodata conformitatea.

Valorile raportate sunt urmatoarele:

(i) Reparatia exploziilor/scurgerilor

<i>Total cazuri de explozii/scurgeri notificate (numeric)</i>	<i>Excluderi Admisibile (EA) (numeric)</i>	<i>Interval de timp intre notificarea exploziei/scurgerii si reparatie (ore)</i>	<i>NS realizat in perioada de raportare</i>	
			<i>Numeric</i>	<i>%</i>
<i>9962</i>	<i>2</i>	<i>≤ 6 ore</i>	<i>5562</i>	<i>55,84</i>
		<i>6÷24 ore</i>	<i>2867</i>	<i>28,79</i>
		<i>≤ 24 ore</i>	<i>8429</i>	<i>84,63</i>
		<i>24÷48 ore</i>	<i>960</i>	<i>9,64</i>
		<i>≤ 48 ore</i>	<i>9389</i>	<i>94,27</i>
		<i>48÷72 ore</i>	<i>365</i>	<i>3,66</i>
		<i>≤ 72 ore</i>	<i>9754</i>	<i>97,93</i>
		<i>> 72 ore</i>	<i>208</i>	<i>2,07</i>
		<i>TOTAL</i>	<i>9962</i>	<i>100</i>

(ii) Reparatia drumului pana la starea initiala:

<i>Total cazuri de explozii/scurgeri notificate (numeric)</i>	<i>Excluderi Admisibile (EA) (numeric)</i>	<i>Interval de timp intre notificarea exploziei/scurgerii si reparatia drumului (luni)</i>	<i>NS realizat in perioada de raportare</i>	
			<i>Numeric</i>	<i>%</i>
<i>5563</i>	<i>1661</i>	<i>≤ 2 luni</i>	<i>3811</i>	<i>99,72</i>