

MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU A5 – Timpul dintre notificarea scurgerii / exploziei si reparatie 2013 – 2014

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**

Pentru perioada de evaluare a conformitatii (**28.07.2012-27.07.2013**), 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, au permis o evaluare obiectiva a Nivelului de Serviciu A5.

- **Evaluarea Continuarii Conformitatii (ECC) pentru perioada 28.07.2012-27.07.2013**

- **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 numarul 10158831/07.10.2013, inregistrata la Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice cu nr. 1334/07.10.2013 *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.

Pentru evaluarea continuarii conformitatii au fost luate in calcul cazurile de explozii/ scurgeri notificate in perioada cuprinsa intre **28.07.2012 – 27.07.2013**.

Astfel, in aceasta perioada au fost inregistrate un numar de:

- **8.894** cazuri de explozii/scurgeri confirmate pe retelele de apa potabila

- **5.270** cazuri de explozii/scurgeri pe retelele de apa potabila pentru care 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 Nivelului de Serviciu A5 au fost excluse din calcul, in conformitate cu prevederile contractuale si cu Decizia Comisiei de Experti din 02.07.2005, urmatoarele cazuri de explozie/scurgere identificate ca Excluderi Admisibile:

<i>Nr.crt</i>	<i>Tipul excluderii</i>	<i>Codul excluderii</i>	<i>Motivul excluderii</i>	<i>Nr. excluderi</i>
1	Propus	A5-EA 1.3	Lipsa acces la elementul avariat-constructii	2
2	Propus	A5-EA 2.1	Interventia necesita autorizatii suplimentare/asistenta tehnica – retele edilitare	1

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, cazurile de explozii/scurgeri localizate dupa cum urmeaza:

-pe strazi aflate in curs de modernizare la data interventiei,

-pe strazi modernizate, in garantie sau in intretinere anuala,

- in transee deschise de terti.

Aceste tipuri de excluderi au fost identificate in baza de date a S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. si sunt prezentate in tabelul urimator:

<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	339
2	Propus	A5-EA R2	Strada in modernizare	306
3	Propus	A5-EA R3	Sapatura terti	738

Ca urmare a evaluarii, realizata pe baza elementelor precizate mai sus, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a comunicat conformitatea Nivelului de Serviciu A5, dupa cum urmeaza:

<i>reparate in ≤24 de ore de la raportare</i>	7.812 cazuri de explozii/scurgeri
<i>Conformitatea realizata</i>	87,86%
<i>Nivelul Standardului Obiectiv</i>	80%

<i>reparate in ≤48 de ore de la raportare</i>	8.528 cazuri de explozii/scurgeri
<i>Conformitatea realizata</i>	95,92%
<i>Nivelul Standardului Obiectiv</i>	90%

<i>reparate in ≤72 de ore de la raportare</i>	8.786 cazuri de explozii/scurgeri
<i>Conformitatea realizata</i>	98,82%
<i>Nivelul Standardului Obiectiv</i>	97%

<i>repararea drumului pana la starea initiala in interval de doua luni de la notificare</i>	3.886 cazuri
<i>Conformitatea realizata</i>	99,97%
<i>Nivelul Standardului Obiectiv</i>	97%

- Verificari efectuate si evaluare AMRSP

Din verificarea documentelor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul *Raportului privind Evaluarea Continuarii Conformitatii pentru Nivelul de Serviciu A5 – Timp intre notificarea unei explozii/surgeri si reparatie* s-a constatat faptul ca informatiile transmise au respectat formatul aprobat prin Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 13/2004 - privind aprobarea tabelului rezumativ.

In vederea verificarii conditiilor de evaluare a continuarii conformitatii, responsabilul pentru monitorizarea Nivelului de Serviciu A5 din cadrul compartimentului de specialitate al AMRSP a efectuat mai multe vizite la cele 6 Agentii Operationale ale S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in lunile, martie, aprilie si septembrie 2013, unde au fost facute verificari sistematice ale registrelor Concesionarului.

De asemenea, in data de 17.10.2013 s-a verificat concordanta datelor transmise de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pe suport informatic in *Raportul de Evaluare a Continuarii Conformitatii*, cu rezultatele verificarilor efectuate la cele 6 Agentii Operationale, precum si corectitudinea si concordanta datelor din baza de date si din Fisele de Interventie.

- Excluderi Admisibile

(i) In ceea ce priveste Excluderile Admisibile privind reparatia in cazul exploziilor/surgerilor, ARBAC a stabilit prin Deciziile Consiliului Executiv nr. 23/2005 si nr. 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/surgeri si reparatie.

Nr.crt	Tipul excluderii	Codul excluderii	Motivul excluderii	Nr. excluderi
1	propus	A5-EA 1.3	Lipsa acces la elementul avariat-constructii	2
2	propus	A5-EA 2.1	Interventia necesita autorizatii suplimentare/asistenta tehnica – retele edilitare	1

(ii) In ceea ce priveste Excluderile Admisibile privind aducerea drumului la starea initiala, in conformitate cu Protocolul incheiat intre ARBAC si S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. din 09.08.2006, au fost considerate Excluderi Admisibile 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.

Nr.crt	Tipul excluderii	Codul excluderii	Motivul excluderii	Nr. excluderi
1	Propus	A5-EA R1	Strada modernizata – in garantie	339
2	Propus	A5-EA R2	Strada in modernizare	306
3	Propus	A5-EA R3	Sapatura terti	738

Pentru aceste cazuri propuse ca excluderi admisibile s-au verificat prin sondaj fisele de interventie pentru determinarea perioadelor de timp consumate de echipele S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru remedierea avariilor propriu-zise. S-a constatat ca in toate aceste cazuri propuse ca excluderi admisibile, echipele de interventie ale S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. au remediat avaria in termenele corespunzatoare, dupa care au executat lucrari de umplutura in conformitate cu prevederile din contractele incheiate de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. cu fiecare tert in parte (societati de drumuri sau detinatori si administratori de retele subterane).

- Evaluare AMRSP

La sediul S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. au putut fi verificate, prin sondaj, in baza de date in format electronic informatiile relevante pentru evaluarea Nivelului de Serviciu A5.

In urma verificarii bazei de date, AMRSP a luat in calcul toate cazurile de explozii/surgeri, localizate pe reseaua de distributie a apei potabile in perioada de evaluare, rezultand urmatoarele:

Numar total de cazuri notificate si confirmate de explozii/surgeri	12585
Numar total de cazuri de notificari multiple confirmate de explozii/surgeri	3691
Numar total de cazuri de explozii/surgeri	8894

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

Numar total de cazuri explozii/surgeri pentru care a fost necesara reparatia drumului	5270
Numar total de cazuri explozii/reparatii pentru care a fost necesara reparatia drumului de catre S.C. Apa Nova S.A.	3886
Numar total de cazuri explozii/reparatii pentru care a fost necesara reparatia drumului de catre terti (Excluderi Admisibile)	1383

Din *Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii pentru Nivelul de Serviciu A5 – Timp intre notificarea unei explozii/surgeri si reparatie* transmis de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. si din verificarile AMRSP pentru evaluarea acestui Nivel de Serviciu s-a constatat realizarea conformitatii, conform tabelelor rezumative, astfel:

i) Reparatia exploziilor/scurgerilor

<i>Total cazuri de explozii/scurgeri notificate</i>	<i>Excluderi Admisibile (EA)</i>	<i>Interval de timp intre notificarea exploziei/scurgerii si reparatie</i>	<i>NS realizat in perioada de raportare</i>		<i>NSO</i>	<i>Neconformitate cu NSO</i>
<i>Numeric</i>	<i>Numeric</i>	<i>Timp</i>	<i>Numeric</i>	<i>%</i>	<i>%</i>	<i>%</i>
8894	3	≤ 6 ore	5376	60.47		
		$6 \div 24$ ore	2436	27.40		
		≤ 24 ore	7812	87.86	80	-
		$24 \div 48$ ore	716	8.05		
		≤ 48 ore	8528	95.92	90	-
		$48 \div 72$ ore	258	2.90		
		≤ 72 ore	8786	98.82	97	-
		> 72 ore	108	1.18		
		TOTAL	8894	100		

(ii) 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>Neconf.cu NSO</i>
<i>Numeric</i>	<i>Numeric</i>	<i>Timp</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>
5270	1383	≤ 2 luni	3886	99.97	97	-

Ca urmare a evaluarii, realizata pe baza elementelor precizate mai sus, a rezultat conformitatea Nivelului de Serviciu A5, valorile realizate fiind urmatoarele:

$$\text{- cazuri de explozii/scurgeri rezolvate in } \leq 24 \text{ h : } NS \text{ A5} = \frac{7812}{8894 - 3} \times 100\% = 87,86\%$$

(Standard Obiectiv : 80%)

$$\text{- cazuri de explozii/scurgeri rezolvate in } \leq 48 \text{ h : } NS \text{ A5} = \frac{8528}{8894 - 3} \times 100\% = 95,92\%$$

(Standard Obiectiv : 90%)

$$\text{- cazuri de explozii/scurgeri rezolvate in } \leq 72 \text{ h : } NS \text{ A5} = \frac{8786}{8894 - 3} \times 100\% = 98,82\%$$

(Standard Obiectiv : 97%)

$$\text{- cazuri de reparatia drumului rezolvate in } \leq 2 \text{ luni : } NS \text{ A5} = \frac{3886}{5270 - 1383} \times 100\% = 99,97\%$$

(Standard Obiectiv : 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 prin **Decizia nr. 25/25.10.2013.**

- Raport Anual S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru anul 2013

Avand in vedere clauza 16.3 din Actul Adicional nr. 10 la Contractul de Concesiune (aprobat prin HCGMB nr. 245/26.09.2013) "incepand cu anul 2013, perioada avuta in vedere pentru raportare va fi anul calendaristic, care va inlocui Anul Contractual. Astfel, Concesionarul va depune rapoarte scrise catre Autoritatea de Reglementare Tehnica si Concedent, in maximum 30 de zile dupa aprobarea de catre adunarea generala a actionarilor Concesionarului a situatiilor financiare anuale aferente exercitiului incheiat si a planului de afaceri si a bugetului de venituri si cheltuieli pentru exercitiul financiar in curs", evaluarea de catre AMRSP a informatiilor aferente anului calendaristic 2013 cu privire la **Nivelul de Serviciu A5 – Timp intre notificarea unei explozii/scurgeri si reparatie si aducerea drumului la starea initiala** (asa cum a fost facuta in precedentele Rapoarte la Capitolul B) va fi facuta dupa primirea Raportului S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru anul 2013.