

MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU A5 – Timpul dintre notificarea scurgerii / exploziei si reparatie 2014 – 2015

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

Atat pentru perioada de evaluare a conformitatii (**28.07.2013-27.07.2014**), cat si pentru perioada aferenta anului **2013**, pentru care S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a prezentat **Raportul** (in conformitate cu clauza 16.3 din Actul Adicional nr. 10 la Contractul de Concesiune, aprobat prin HCGMB nr. 245/26.09.2013), 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 28.07.2013-27.07.2014

- 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 transmis prin scrisoarea nr. 14198430/17.10.2014, inregistrata la Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice cu nr. 1941/17.10.2014, *Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii pentru Nivelul de Serviciu A5 – Timp intre notificarea unei explozii/surgeri si reparatie*, impreuna cu baza de date in format electronic aferenta perioadei de evaluare.

Pentru evaluarea continuarii conformitatii au fost luate in calcul cazurile de explozii/ scurgeri notificate in perioada cuprinsa intre **28.07.2013 – 27.07.2014**.

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

- **7.538** cazuri de explozii/surgeri confirmate pe retelele de apa potabila

- **3.946** cazuri de explozii/surgeri 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:

Nr. crt	Tipul excluderii	Codul excluderii	Motivul excluderii	Nr. excluderi
1	Propus	A5-EA 1.3	Lipsa acces la elementul avariat-constructii	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/surgeri 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 urmatoare:

Nr.crt	Tipul excluderii	Codul excluderii	Motivul excluderii	Nr. excluderi
1	Propus	A5-EA R1	Strada modernizata – in garantie	197
2	Propus	A5-EA R2	Strada in modernizare	164
3	Propus	A5-EA R3	Sapatura terti	606

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>	6.765 cazuri de explozii/surgeri
<i>Conformitatea realizata</i>	89,76%
<i>Nivelul Standardului Obiectiv</i>	80%

<i>reparate in ≤48 de ore de la raportare</i>	7.292 cazuri de explozii/surgeri
<i>Conformitatea realizata</i>	96,75 %
<i>Nivelul Standardului Obiectiv</i>	90%

<i>reparate in ≤72 de ore de la raportare</i>	7.463 cazuri de explozii/surgeri
<i>Conformitatea realizata</i>	99,02 %
<i>Nivelul Standardului Obiectiv</i>	97%

<i>repararea drumului pana la starea initiala in interval de doua luni de la notificare</i>	3.946 cazuri
<i>Conformitatea realizata</i>	99,63 %
<i>Nivelul Standardului Obiectiv</i>	97%

- Verificari 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 februarie, martie si septembrie 2014, unde au fost facute verificari sistematice ale registrelor Concesionarului.

De asemenea, 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) Excluderi admisibile privind repararea expozitiilor/surgerilor

Modul de reglementare privind identificarea, inregistrarea, calcularea, raportarea, verificarea si aprobarea Excluderilor Admisibile pentru repararea unei explozii/surgeri a fost stabilit prin Deciziile Consiliului Executiv al ARBAC nr. 23/2005 si nr. 24/2005, precum si prin Decizia Comisiei de Experti din data de 02.07.2005.

Pe parcursul perioadei de evaluare (28.07.2013-27.07.2014) S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a solicitat AMRSP aprobarea unei excluderi de tipul A5-EA 1.3- *"Lipsa acces la elementul avariata-constructii"*. Dupa obtinerea informatiilor suplimentare si dupa clarificari cu reprezentantii S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. s-a constatat corectitudinea propunerii, motiv pentru care AMRSP a propus aprobarea solicitarii de Excludere Admisibila, dupa cum urmeaza:

Nr.crt	Tipul excluderii	Codul excluderii	Motivul excluderii	Nr. excluderi
1	propus	A5-EA 1.3	Lipsa acces la elementul avariata-constructii	1

(ii) Excluderi Admisibile privind aducerea drumului la starea initiala

Modul de reglementare al Excluderilor Admisibile privind aducerea drumului la starea initiala, a fost stabilit in conformitate cu Protocolul incheiat intre ARBAC si S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in data de 09.08.2006. Potrivit acestui Protocol sunt considerate Excluderi Admisibile cazurile de explozii/surgeri localizate:

- pe strazi aflate in curs de modernizare la data interventiei,
- in sapaturile unor tertii,
- pe strazile modernizate si aflate in garantie.

Pe parcursul perioadei de evaluare (28.07.2013-27.07.2014) S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a identificat urmatoarele Excluderi Admisibile:

Nr.crt	Tipul excluderii	Codul excluderii	Motivul excluderii	Nr. excluderi
1	Propus	A5-EA R1	Strada modernizata – in garantie	197
2	Propus	A5-EA R2	Strada in modernizare	164
3	Propus	A5-EA R3	Sapatura tertii	606

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 propriuzise. 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	10273
Numar total de cazuri de notificari multiple confirmate de explozii/surgeri	2735
Numar total de cazuri de explozii/surgeri	7538

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.

Din *Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii pentru Nivelul de Serviciu A5 – Timp intre notificarea unei explozii/surgeri si reparatie* transmis de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. si din verificarile AMRSP pentru evaluarea acestui Nivel de Serviciu s-a constatat realizarea conformitatii, conform tabelului rezumativ, 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>
7538	1	≤ 6 ore	4806	63,77		
		$6 \div 24$ ore	1959	25,99		
		≤ 24 ore	6765	89,76	80	-
		$24 \div 48$ ore	527	6,99		
		≤ 48 ore	7292	96,75	90	-
		$48 \div 72$ ore	171	2,27		
		≤ 72 ore	7463	99,02	97	-
		> 72 ore	75	0,98		
		TOTAL	7538	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>
1	2	3	4	5	6	7
3946	967	≤ 2 luni	2968	99,63	97	-

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

$$\text{- cazuri de explozii/scurgeri rezolvate in } < 24\text{h : NS A5} = \frac{6765}{7538-1} \times 100 = 89,76 \%$$

(Standard Obiectiv : 80%)

$$\text{- cazuri de explozii/scurgeri rezolvate in } < 48\text{h : NS A5} = \frac{7292}{7538-1} \times 100 = 96,75 \%$$

(Standard Obiectiv : 90 %)

$$\text{- cazuri de explozii/scurgeri rezolvate in } < 72\text{h : NS A5} = \frac{7463}{7538-1} \times 100 = 99,02 \%$$

(Standard Obiectiv : 97 %)

$$\text{- cazuri de reparatie a drumului rezolvate in } < 2 \text{ luni : NS A5} = \frac{2968}{3946-967} \times 100 = 99,63 \%$$

(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. 25/06.11.2014**.

- 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** nu a putut fi facuta la data intocmirii Raportului Anual al AMRSP din 2014 din lipsa informatiilor.

Prin adresa nr. 14126836/24.06.2014 S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a transmis Raportul Anual pentru anul 2013.

Pentru perioada **01.01.2013-31.12.2013**, in baza informatiilor transmise de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. 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 fost verificate urmand procedura care se aplica si pentru perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii (ECC), permitand o evaluare obiectiva a Nivelului de Serviciu A5.

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

Informatiile transmise de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului anual pentru anul 2013 sunt urmatoarele:

Numar total de cazuri notificate si confirmate de explozii/scurgeri	11808
Numar total de cazuri de notificari multiple confirmate de explozii/scurgeri	3099
Numar total de cazuri de explozii/scurgeri	8709

Numar total de cazuri explozii/scurgeri pentru care a fost necesara reparatia drumului	5079
Numar total de cazuri explozii/reparatii pentru care a fost necesara reparatia drumului de catre S.C. Apa Nova S.A.	3742
Numar total de cazuri explozii/reparatii pentru care a fost necesara reparatia drumului de catre terti (Excluderi Admisibile)	133

- Notificarile multiple pentru acelasi caz de explozie/scurgere 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.

- 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.

- Verificari AMRSP

Din verificarea documentelor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului anual pentru 2013 si din verificarile AMRSP privind Nivelul de Serviciu A5 – Timp intre notificarea unei explozii/scurgeri 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 si realizarea conformitatii, astfel:

(i) Reparatia exploziilor/scurgerilor

Total cazuri de explozii/scurgeri notificate	Excluderi Admisibile (EA)	Interval de timp intre notificarea exploziei/scurgerii si reparatie	NS realizat in perioada de raportare	
Numeric	Numeric	Timp	Numeric	%
8709	1	≤ 6 ore	5451	62,60
		6÷24 ore	2297	26,38
		≤ 24 ore	7748	88,98
		24÷48 ore	667	7,66
		≤ 48 ore	8415	96,64
		48÷72 ore	222	2,55
		≤ 72 ore	8637	99,18
		> 72 ore	72	0,82
		TOTAL	8709	100

(ii) 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	
Numeric	Numeric	Timp	Numeric	%
1	2	3	4	5
5079	1337	≤ 2 luni	3742	100

- Excluderi Admisibile

(i) Excluderi admisibile privind repararea exploziilor/scurgerilor

Modul de reglementare privind identificarea, inregistrarea, calcularea, raportarea, verificarea si aprobarea Excluderilor Admisibile pentru repararea unei explozii/scurgeri a fost stabilit prin Deciziile Consiliului Executiv al ARBAC nr. 23/2005 si nr. 24/2005, precum si prin Decizia Comisiei de Experti din data de 02.07.2005.

Pe parcursul perioadei de evaluare (28.07.2013-27.07.2014) S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a solicitat AMRSP aprobarea unei excluderi de tipul A5-EA 1.3- "Lipsa acces la elementul avariat-constructii". Dupa obtinerea informatiilor suplimentare si dupa clarificari cu reprezentantii S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. s-a constatat

corectitudinea propunerii, motiv pentru care AMRSP a propus aprobarea solicitarii de Excludere Admisibila, dupa cum urmeaza:

<i>Nr. crt</i>	<i>Codul excluderii</i>	<i>Motivul excluderii</i>	<i>Nr. excluderi</i>
1	A5-EA 1.3	Lipsa acces la elementul avariat-constructii	1

(ii) Excluderi Admisibile privind aducerea drumului la starea initiala

Modul de reglementare al Excluderilor Admisibile privind aducerea drumului la starea initiala, a fost stabilit in conformitate cu Protocolul incheiat intre ARBAC si S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in data de 09.08.2006. Potrivit acestui Protocol sunt considerate Excluderi Admisibile cazurile de explozii/scurgeri localizate:

- pe strazi aflate in curs de modernizare la data interventiei,
- in sapaturile unor terti,
- pe strazile modernizate si aflate in garantie

In cursul anului 2013 au fost identificate urmatoarele Excluderi Admisibile:

<i>Nr.crt</i>	<i>Codul excluderii</i>	<i>Motivul excluderii</i>	<i>Nr. excluderi</i>
1	A5-EA R1	Strada modernizata - in garantie	248
2	A5-EA R2	Strada in modernizare	246
3	A5-EA R3	Sapatura terti	843

- Evaluare AMRSP

Rezultatul evaluarii Nivelului de Serviciu A5 - Timp intre notificarea unei explozii/scurgeri si reparatie, tinand seama de verificarile efectuate, este urmatul:

$$\text{- cazuri de explozii/scurgeri rezolvate in } < 24\text{h : NS A5} = \frac{7748}{8709 - 1} \times 100 = 88,98 \%$$

Standard Obiectiv: 80%

$$\text{- cazuri de explozii/scurgeri rezolvate in } < 48\text{h: NS A5} = \frac{8415}{8709 - 1} \times 100 = 96,64 \%$$

Standard Obiectiv: 90%

$$\text{- cazuri de explozii/scurgeri rezolvate in } < 72\text{h: NS A5} = \frac{8637}{8709 - 1} \times 100 = 99,18 \%$$

Standard Obiectiv: 97%

$$\text{- cazuri de reparatia drumului rezolvate in } < 2 \text{ luni: NS A5} = \frac{3742}{5079 - 1337} \times 100 = 100 \%$$

Standard Obiectiv: 97%

Valorile obtinute arata faptul ca pentru o alta perioada de 12 luni (01.01.2013-31.12.2013), diferita de cea de la Evaluarea Continuarii Conformitatii, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., asigura pentru Nivelul de Serviciu A5 - Timp intre notificarea unei explozii/scurgeri si reparatie, o calitate a serviciului peste Standardul Obiectiv.