

MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU A5 – Timpul dintre notificarea scurgerii / exploziei si reparatie 2015 – 2016

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 (31.05.2015 – 31.05.2016)**

Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu A5 in perioada 31.05.2015 – 31.05.2016 de catre AMRSP a constat in:

- verificarea si evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii (nr. 15179950/15.10.2015) pentru perioada **28.07.2014-27.07.2015**, in vederea Certificarii Continuarii Conformitatii

- analizarea, verificarea si evaluarea informatiilor aferente Nivelului de Serviciu A5, prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual (nr.15104159/12.06.2015) pentru anul **2014**.

Pentru cele doua perioade (**28.07.2014÷27.07.2015** si **01.01.2014 ÷ 31.12.2014**), a fost verificata corespondenta incadrarii informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in prevederile reglementarilor emise de Autoritatea de Reglementare Tehnica a Concesiunii, si anume:

- *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 28.07.2014-27.07.2015**

- **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 adresa nr. 15179950/15.10.2015, inregistrata la Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice cu nr. 1729/15.10.2015, *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 perioadei de evaluare.

Pentru Evaluarea Continuarii Conformitatii *Nivelului de Serviciu A5 – Timp intre notificarea unei explozii/scurgeri si reparatie*, au fost luate in calcul toate cazurile de explozie/scurgere notificate si tratate in perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii **28.07.2014 – 27.07.2015**.

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

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

- **2.966** 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.

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 urmator:

Nr.crt	Tipul excluderii	Codul excluderii	Motivul excluderii	Nr. excluderi
1	Propus	A5-EA R1	Strada modernizata – in garantie	128
2	Propus	A5-EA R2	Strada in modernizare	14
3	Propus	A5-EA R3	Sapatura terti	311

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:

reparate in ≤24 de ore de la raportare	6.012 cazuri de explozii/scurgeri
Conformitatea realizata	90,28%
Nivelul Standardului Obiectiv	80%

reparate in ≤48 de ore de la raportare	6.461 cazuri de explozii/scurgeri
Conformitatea realizata	97,03 %
Nivelul Standardului Obiectiv	90%

reparate in ≤72 de ore de la raportare	6.601 cazuri de explozii/scurgeri
Conformitatea realizata	99,13 %
Nivelul Standardului Obiectiv	97%

repararea drumului pana la starea initiala in interval de doua luni de la notificare	2.497 cazuri
Conformitatea realizata	99,36 %
Nivelul Standardului Obiectiv	97%

Verificari AMRSP

In urma verificarii 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/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.

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 aprilie si mai 2015, precum si la Directia Monitorizare in luna octombrie 2015, unde au fost efectuate verificari sistematice ale registrelor Concesionarului.

De asemenea, s-a verificat concordanta datelor transmise pe suport informatic in *Raportul de Evaluare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A5*, transmis de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., cu rezultatele verificarilor efectuate la cele 6 Agentii Operationale, precum si corectitudinea si concordanta datelor din baza de date si din Fisele de Interventie.

(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 (28.07.2014-27.07.2015), S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. nu a identificat cazuri referitoare la explozii/scurgeri care sa constituie Excluderi Admisibile.

(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

Pe parcursul perioadei de evaluare (28.07.2014-27.07.2015), 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	128
2	Propus	A5-EA R2	Strada in modernizare	14
3	Propus	A5-EA R3	Sapatura terti	311

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 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/scurgeri, localizate pe reseaua de distributie a apei potabile in perioada de evaluare, rezultand urmatoarele:

Numar total de cazuri notificate si confirmate de explozii/scurgeri	8961
Numar total de cazuri de notificari multiple confirmate de explozii/scurgeri	2302
Numar total de cazuri de explozii/scurgeri	6659

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.

Din *Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii pentru Nivelul de Serviciu A5 – Timp intre notificarea unei explozii/scurgeri 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 tabelelor rezumative, 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		NSO	Neconformitate cu NSO
Numeric	Numeric	Timp	Numeric	%	%	Numeric
6659	0	≤ 6 ore	4233	63,57		
		6÷24 ore	1779	26,72		
		≤ 24 ore	6012	90,28	80	

		24÷48 ore	449	6,74		
		≤ 48 ore	6461	97,03	90	
		48÷72 ore	140	2,10		
		≤ 72 ore	6601	99,13	97	
		> 72 ore	58	0,87		
		TOTAL	6659	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		NSO	Neconf.cu NSO
Numeric	Numeric	Timp	Numeric	%	%	%
1	2	3	4	5	6	7
2966	453	≤ 2 luni	2497	99,36	97	-

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

$$\text{- cazuri de explozii/ scurgeri rezolvate in } \leq 24 \text{ h : NS A5} = \frac{6012}{6659} \times 100 = 90,28\%$$

(Standard Obiectiv : 80%)

$$\text{- cazuri de explozii/ scurgeri rezolvate in } \leq 48 \text{ h : NS A5} = \frac{6461}{6659} \times 100 = 97,03\%$$

(Standard Obiectiv : 90%)

$$\text{- cazuri de explozii/ scurgeri rezolvate in } \leq 72 \text{ h : NS A5} = \frac{6601}{6659} \times 100 = 99,13\%$$

(Standard Obiectiv : 97%)

$$\text{- cazuri de reparare a drumului rezolvate in } \leq 2 \text{ luni : NS A5} = \frac{2497}{2966 - 453} \times 100 = 99,36\%$$

(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. 21/04.11.2015**.

- **Evaluarea informatiilor aferente Nivelului de Serviciu A5 - continute in Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pe anul 2014**

Avand in vedere prevederile Clauzei 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", AMRSP a analizat, verificat si evaluat informatiile aferente Nivelului de Serviciu A5 (baza de date si tabelul rezumativ), continute in **Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pe anul 2014** (nr.15104159/12.06.2015).

- **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 2014 sunt urmatoarele:

Numar total de cazuri notificate si confirmate de explozii/scurgeri	9631
Numar total de cazuri de notificari multiple confirmate de explozii/scurgeri	2525
Numar total de cazuri de explozii/scurgeri	7106
Numar total de cazuri explozii/scurgeri pentru care a fost necesara reparatia drumului	3419
Numar total de cazuri explozii/reparatii pentru care a fost necesara reparatia drumului de catre S.C. Apa Nova S.A.	2793
Numar total de cazuri explozii/reparatii pentru care a fost necesara reparatia drumului de catre terti (Excluderi Admisibile)	613

- Notificarile multiple pentru acelasi caz de explozie/scurgere confirmate au fost tratate in conformitate cu Decizia Consiliului Executiv al ARABC 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 anul 2014 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	%
7106	0	≤ 6 ore	4569	64,30
		6÷24 ore	1860	26,18
		≤ 24 ore	6.429	90,47
		24÷48 ore	459	6,46
		≤ 48 ore	6888	96,93
		48÷72 ore	152	2,14
		≤ 72 ore	7040	99,07
		> 72 ore	66	0,93
		TOTAL	7106	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
3419	613	≤ 2 luni	2793	99,54

- 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 (01.01.2014-31.12.2014) S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. nu a identificat cazuri referitoare la explozii/scurgeri care sa constituie Excluderi Admisibile.

(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 2014 au fost identificate urmatoarele Excluderi Admisibile:

Nr.crt	Codul excluderii	Motivul excluderii	Nr. excluderi
1	A5-EA R1	Strada modernizata – in garantie	131
2	A5-EA R2	Strada in modernizare	87
3	A5-EA R3	Sapatura terti	395

- Evaluare AMRSP

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

$$\text{- cazuri de explozii/ scurgeri rezolvate in } \leq 24 \text{ h : } NS \text{ A5} = \frac{6429}{7106} \times 100 = 90,47\%$$

(Standard Obiectiv : 80%)

$$\text{- cazuri de explozii/ scurgeri rezolvate in } \leq 48 \text{ h : NS A5} = \frac{6888}{7106} \times 100 = 96,93\%$$

(Standard Obiectiv : 90%)

$$\text{- cazuri de explozii/ scurgeri rezolvate in } \leq 72 \text{ h : NS A5} = \frac{7040}{7106} \times 100 = 99,07\%$$

(Standard Obiectiv : 97%)

$$\text{- cazuri de reparare a drumului rezolvate in } \leq 2 \text{ luni : NS A5} = \frac{2793}{3419 - 613} \times 100\% = 99,54\%$$

(Standard Obiectiv : 97%)

Valorile obtinute arata faptul ca pentru o alta perioada de 12 luni **(01.01.2014-31.12.2014)**, 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.