

MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU A5 – Timpul dintre notificarea scurgerii / exploziei si reparatie 2018 – 2019

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 Consiliului Executiv 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 privata (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 (31.05.2018 – 31.05.2019)

Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu A5 in perioada **31.05.2018 – 31.05.2019** 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. 18186011/15.10.2018) pentru perioada **28.07.2017-27.07.2018**, in vederea Certificarii Continuarii Conformitatii
- analiza, verificarea si evaluarea informatiilor aferente Nivelului de Serviciu A5, prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual (nr.18117243/26.06.2018) pentru anul **2017**

Pentru cele doua perioade (**28.07.2017÷27.07.2018** si **01.01.2017 ÷ 31.12.2017**), 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 inregistrarilor 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 Nivelului de Serviciu A5 pentru perioada 28.07.2017-27.07.2018

- 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. 18186011/15.10.2018, inregistrata la Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice cu nr. 2267/15.10.2018, *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 **28.07.2017 – 27.07.2018**.

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

- **7614** cazuri de explozii/scurgeri confirmate pe retelele de apa potabila
- **2498** 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 perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii (28.07.2017 – 27.07.2018) nu au existat cazuri de explozie/scurgere identificate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. ca Excluderi Admisibile.

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 R2	Strada in curs de modernizare	12
2	Propus	A5-EA R3	Sapatura terti	297

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	6900 cazuri de explozii/scurgeri
Conformitatea realizata	90,62 %
Nivelul Standardului Obiectiv	80%

reparate in ≤48 de ore de la raportare	7375 cazuri de explozii/scurgeri
Conformitatea realizata	96,86 %

<i>Nivelul Standardului Obiectiv</i>	90%
<i>reparate in ≤72 de ore de la raportare</i>	7502 cazuri de explozii/scurgeri
<i>Conformitatea realizata</i>	98,53 %
<i>Nivelul Standardului Obiectiv</i>	97%

<i>repararea drumului pana la starea initiala in interval de doua luni de la notificare</i>	2184 cazuri
<i>Conformitatea realizata</i>	99,77 %
<i>Nivelul Standardului Obiectiv</i>	97%

Verificari AMRSP

In vederea verificarii informatiilor referitoare la Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A5, responsabilul pentru monitorizarea Nivelului de Serviciu din cadrul compartimentului de specialitate al AMRSP a efectuat mai multe vizite la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A in cursul anului 2018, unde au fost efectuate verificari ale registrelor Concesionarului.

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

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 (**28.07.2017 - 27.07.2018**), S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. nu a identificat nici un caz de explozie/scurgere ca Excludere Admisibila.

(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 saptaturile unor terti
- pe strazile modernizate si aflate in garantie

Pe parcursul perioadei de evaluare (**28.07.2017-27.07.2018**) 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 R2	Strada in curs de modernizare	12
2	Propus	A5-EA R3	Saptura terti	297

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. Lucrarile de refacere a amplasamentelor au fost executate in conformitate cu prevederile din contractele incheiate de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. cu societatile de drumuri sau detinatorii si administratorii retelelor 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 rețeaua de distributie a apei potabile in perioada de evaluare, rezultand urmatoarele:

<i>Numar total de cazuri notificate si confirmate de explozii/scurgeri</i>	9249
<i>Numar total de cazuri de notificari multiple confirmate de explozii/scurgeri</i>	1635
<i>Numar total de cazuri de explozii/scurgeri</i>	7614

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 repararea* 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

<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>
7614	0	<i>≤ 6 ore</i>	5191	68,18		
		<i>6÷24 ore</i>	1709	22,45		
		<i>≤ 24 ore</i>	6900	90,62	80	-
		<i>24÷48 ore</i>	475	6,24		
		<i>≤ 48 ore</i>	7375	96,86	90	-
		<i>48÷72 ore</i>	127	1,67		
		<i>≤ 72 ore</i>	7502	98,53	97	-
		<i>> 72 ore</i>	112	1,47		
		TOTAL	7614	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
2498	309	≤ 2 luni	2184	99,77	97	-

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

$$\text{- cazuri de explozii/ scurgeri rezolvate in } \leq 24 \text{ h : NS A5} = \frac{6900}{7614} \times 100 = 90,62\%$$

(Standard Obiectiv: 80%)

$$\text{- cazuri de explozii/ scurgeri rezolvate in } \leq 48 \text{ h : NS A5} = \frac{7375}{7614} \times 100 = 96,86\%$$

(Standard Obiectiv: 90%)

$$\text{- cazuri de explozii/ scurgeri rezolvate in } \leq 72 \text{ h : NS A5} = \frac{7502}{7614} \times 100 = 98,53\%$$

(Standard Obiectiv: 97%)

$$\text{- cazuri de reparare a drumului rezolvate in } \leq 2 \text{ luni : NS A5} = \frac{2184}{2498 - 309} \times 100 = 99,77\%$$

(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. 54/02.11.2018**.

- Evaluarea informatiilor aferente Nivelului de Serviciu A5 - continute in Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pe anul 2017

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 2017** (nr.18117243/26.06.2018).

- 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 2017 sunt urmatoarele:

Numar total de cazuri notificate si confirmate de explozii/scurgeri	9716
Numar total de cazuri de notificari multiple confirmate de explozii/scurgeri	2325
Numar total de cazuri de explozii/scurgeri	7391
Numar total de cazuri explozii/scurgeri pentru care a fost necesara reparatia drumului	2845
Numar total de cazuri explozii/reparatii pentru care a fost necesara reparatia drumului de catre S.C. Apa Nova S.A.	2440
Numar total de cazuri explozii/reparatii pentru care a fost necesara reparatia drumului de catre terti (Excluderi Admisibile)	259

- 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 2017 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:

Din verificarea documentelor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului anual pentru anul 2017 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	%
7391	0	≤ 6 ore	4750	64,27
		6÷24 ore	1869	25,29
		≤ 24 ore	6619	89,55
		24÷48 ore	539	7,29
		≤ 48 ore	7158	96,85
		48÷72 ore	120	1,62
		≤ 72 ore	7278	98,47
		> 72 ore	113	1,53
		TOTAL	7391	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
2845	259	≤ 2 luni	2584	99,92

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 (01.01.2017-31.12.2017) 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 2017 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	14
2	A5-EA R2	Strada in modernizare	14
3	A5-EA R3	Sapatura terti	231

Evaluare AMRSP

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

$$\text{- cazuri de explozii/ surgeri rezolvate in } \leq 24 \text{ h : NS A5} = \frac{6619}{7391} \times 100 = 89,55\%$$

(Standard Obiectiv : 80%)

$$\text{- cazuri de explozii/ surgeri rezolvate in } \leq 48 \text{ h : NS A5} = \frac{7158}{7391} \times 100 = 96,85\%$$

(Standard Obiectiv : 90%)

$$\text{- cazuri de explozii/ surgeri rezolvate in } \leq 72 \text{ h : NS A5} = \frac{7278}{7391} \times 100 = 98,47\%$$

(Standard Obiectiv : 97%)

$$\text{- cazuri de reparare a drumului rezolvate in } \leq 2 \text{ luni : NS A5} = \frac{2584}{2845 - 259} \times 100 = 99,92\%$$

(Standard Obiectiv : 97%)

Valorile obtinute arata faptul ca si pentru o alta perioada de 12 luni (01.01.2017-31.12.2017), diferita de cea de la Evaluarea Continuarii Conformitatii (28.07.2017 - 27.07.2018), S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. asigura pentru Nivelul de Serviciu A5 – Timp intre notificarea unei explozii/surgeri si reparatie, o calitate a serviciului peste Standardul Obiectiv.