

MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU A5 – *Timpul dintre notificarea scurgerii / exploziei si reparatie* 2020 – 2021

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

$$NS\ A5 = \frac{Nr. \text{cazuri de explozii/surgeri notificate si rezolvate in } < 24h}{Nr. \text{total de cazuri de explozii/surgeri notificate - EA}} \times 100 > 80\%$$

$$NS\ A5 = \frac{Nr. \text{cazuri de explozii/surgeri notificate si rezolvate in } < 48h}{Nr. \text{total de cazuri de explozii/surgeri notificate - EA}} \times 100 > 90\%$$

$$NS\ A5 = \frac{Nr. \text{cazuri de explozii/surgeri notificate si rezolvate in } < 72h}{Nr. \text{total de cazuri de explozii/surgeri notificate - EA}} \times 100 > 97\%$$

$$NS\ A5 = \frac{Nr. \text{total cazuri de reparare a drumului notificate si rezolvate in } < 2 \text{ luni}}{Nr. \text{total cazuri de reparare a drumului notificate - EA}} \times 100 > 97\%$$

Valoarea rezultata se compara cu Standardul Obiectiv. Daca este mai mare sau egala, se acorda conformitatea, daca este mai mica se respinge iar procedura se repeta dupa o perioada de 3 luni de remediere

- **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 inregistrările 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

*- 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 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 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)
- prin Protocolul incheiat intre ARBAC si S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in data de 09.08.2006 a fost stabilit modul de reglementare al Excluderilor Admisibile privind aducerea drumului la starea initiala:
 - pe strazi modernizate, in garantie sau in intretinere anuala(cod A5-EA R1)
 - pe strazi aflate in curs de modernizare la data interventiei (cod A5-EA R2)
 - in transee deschise de terti(cod A5-EA R3)

- 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 (31.05.2020 – 31.05.2021)

Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu A5 in perioada **31.05.2020 – 31.05.2021** 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. 20094436/13.10.2020) pentru perioada **28.07.2019-27.07.2020**, in vederea Certificarii Continuarii Conformitatii
- Analiza/evaluarea informatiilor aferente Nivelului de Serviciu A5, prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual (nr. 20052032/27.05.2020) pentru perioada **01.01.2019 ÷ 31.12.2019**
- Verificarea incadrarii informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. cu 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

- Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A5 pentru perioada 28.07.2019-27.07.2020

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

Informatiile transmise de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A5 – Timp intre notificarea unei explozii/surgeri si reparatie (nr. 20094436/13.10.2020), sunt urmatoarele:

reparate in ≤24 de ore de la raportare	7392 cazuri de explozii/surgeri
Conformitatea realizata	91,87 %
Nivelul Standardului Obiectiv	80%

reparate in ≤48 de ore de la raportare	7856 cazuri de explozii/surgeri
Conformitatea realizata	97,64 %
Nivelul Standardului Obiectiv	90%

reparate in ≤72 de ore de la raportare	7965 cazuri de explozii/surgeri
Conformitatea realizata	97,64 %
Nivelul Standardului Obiectiv	97%

repararea drumului pana la starea initiala in interval de doua luni de la notificare	2102 cazuri
Conformitatea realizata	99,86 %
Nivelul Standardului Obiectiv	97%

In perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii (**28.07.2019 – 27.07.2020**) 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 urmatoar:

Nr.crt	Tipul excluderii	Codul excluderii	Motivul excluderii	Nr. excluderi
1	Propus	A5-EA R1	Strada modernizata-in garantie	9
2	Propus	A5-EA R2	Strada in curs de modernizare	23
3	Propus	A5-EA R3	Sapatura terti	408

Verificari AMRSP

Au fost verificate informatiile cuprinse in cadrul Raportului de Evaluarea Continuarii Conformitatii nr. 20094436/13.10.2020 transmis de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. care contine baza de date in format electronic si tabelul rezumativ.

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 **28.07.2019 – 27.07.2020**.

De asemenea, au fost luate in considerare si informatiile obtinute de responsabilul pentru monitorizarea Nivelului de Serviciu din cadrul compartimentului de specialitate al AMRSP in timpul inspectiilor efectuate in lunile februarie, martie si octombrie 2020, la locatiile unde sunt stocate bazele de date aferente fiecarui sector din municipiul Bucuresti si la Serviciul Gestiunea Contractului de Concesiune.

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

- **8046** cazuri de explozii/scurgeri confirmate pe retelele de apa potabila
- **2545** 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 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	9553
Numar total de cazuri de notificari multiple confirmate de explozii/scurgeri	1507
Numar total de cazuri de explozii/scurgeri	8046

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.

Din Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii pentru Nivelul de Serviciu A5 transmis de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. si din verificarile AMRSP tabelele rezumative se prezinta 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	%	%	%
8046	0	≤ 6 ore	5810	72,21		
		6÷24 ore	1582	19,66		
		≤ 24 ore	7392	91,87	80	-
		24÷48 ore	464	5,77		
		≤ 48 ore	7856	97,64	90	-
		48÷72 ore	109	1,35		
		≤ 72 ore	7965	98,99	97	-
		> 72 ore	81	1,01		
		TOTAL	8046	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>Neconfcu NSO</i>
<i>Numeric</i>	<i>Numeric</i>	<i>Timp</i>	<i>Numeric</i>	<i>%</i>	<i>%</i>	<i>%</i>
2545	440	≤ 2 luni	2102	99,86	97	-

Excluderi Admisibile**(i) Excluderi Admisibile privind repararea exploziilor/scurgerilor**

Pe parcursul perioadei de evaluare (28.07.2019 - 27.07.2020), 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

Pe parcursul perioadei de evaluare (28.07.2019-27.07.2020) S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a identificat urmatoarele 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 R1	Strada modernizata-in garantie	9
2	Propus	A5-EA R2	Strada in curs de modernizare	23
3	Propus	A5-EA R3	Sapatura terti	408

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.

Rezultatul evaluarii AMRSP

In urma evaluarii informatiilor din cadrul Raportul S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. de Evaluare a Continuarii Conformitatii (nr. 20094436/13.10.2020) si a celor obtinute de AMRSP, rezultatul evaluarii Nivelului de Serviciu A5 este urmatorul:

$$\text{- cazuri de explozii/ scurgeri rezolvate in } \leq 24 \text{ h : NS A5} = \frac{7392}{8046} \times 100 = 91,87\%$$

(Standard Obiectiv: 80%)

$$\text{- cazuri de explozii/ scurgeri rezolvate in } \leq 48 \text{ h : NS A5} = \frac{7856}{8046} \times 100 = 97,64\%$$

(Standard Obiectiv: 90%)

$$\text{- cazuri de explozii/ scurgeri rezolvate in } \leq 72 \text{ h : NS A5} = \frac{7965}{8046} \times 100 = 98,99\%$$

(Standard Obiectiv: 97%)

$$\text{- cazuri de reparare a drumului rezolvate in } \leq 2 \text{ luni : NS A5} = \frac{2102}{2545 - 440} \times 100 = 99,86\%$$

(Standard Obiectiv: 97%)

Activitatea de monitorizare și evaluare a fost finalizată de AMRSP prin emiterea Deciziei Consiliului Executiv nr. 16/02.11.2020 care certifică faptul că S.C. Apa Nova București S.A. a respectat prevederile Contractului de Concesiune pentru Nivelul de Serviciu A5- Timp între notificarea exploziei/scurgerii și reparație.

- Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A5 continute in Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pe anul 2019

In conformitate cu prevederile:

- Clauzei 17.5.1 din Contractul de Concesiune "Concesionarul va depune anual, incepand cu sfarsitul primului An Contractual, rapoarte scrise catre Autoritatea de Reglementare Tehnica si Concedent, in termen de 2 (doua) luni de la sfarsitul Anului Contractual respectiv,"
- Clauzei 17.5.2 din Contractul de Concesiune "Scopul Rapoartelor Anuale este acela de a face posibila o evaluare a tuturor aspectelor activitatii Concesionarului in baza Contractului,"
- Clauzei 16.3 din din Actul Adicional nr. 10 la Contractul de Concesiune "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"

Raportul S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru anul 2019 a fost transmis la AMRSP prin adresa nr. 20052032/27.05.2020.

- 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 2019 sunt urmatoarele:

(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	%
8650	0	≤ 6 ore	6423	74,25
		6÷24 ore	1612	18,64
		≤ 24 ore	8035	92,89
		24÷48 ore	463	5,35
		≤ 48 ore	8498	98,24
		48÷72 ore	78	0,90
		≤ 72 ore	8576	99,14
		> 72 ore	74	0,86
		TOTAL	8650	100

(i) Excluderi Admisibile privind repararea exploziilor/scurgerilor

Pe parcursul anului 2019 S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. nu a identificat cazuri referitoare la explozii/scurgeri care sa constituie Excluderi Admisibile.

(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
2412	337	≤ 2 luni	2072	99,86

(ii) Excluderi Admisibile privind aducerea drumului la starea initiala

In cursul anului 2019 au fost identificate urmatoarele Excluderi Admisibile:

Nr.crt	Codul excluderii	Motivul excluderii	Nr. excluderi
1	A5-EA R1	Strada modernizata - in garantie	11
2	A5-EA R2	Strada in modernizare	22
3	A5-EA R3	Sapatura terti	304

Numar total de cazuri notificate si confirmate de explozii/scurgeri	10009
Numar total de cazuri de notificari multiple confirmate de explozii/scurgeri	1359
Numar total de cazuri de explozii/scurgeri	8650

- 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

Verificarea si analiza informatiilor din Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a constatat in:

- Analiza/evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual (nr. 20052032/17.05.2020) pentru perioada **01.01.2019 - 31.12.2019**
- Verificarea informatiilor din bazele de date privind cazurile de explozie/scurgere prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual, respectiv: locatia, durata, actiuni de remediere, refacere drum
- Verificarea informatiilor din documentele existente la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., efectuate cu ocazia vizitelor/inspectiilor, la locatiile Concesionarului
- Analiza si incadrarea evenimentelor propuse de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in categoria Excluderi Admisibile

Rezultatul verificarilor si analizei informatiilor referitoare la NS A5 - Timp intre notificarea exploziei/scurgerii si reparatie din Raportul Anual, arata faptul ca pentru anul 2019 S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a respectat cerintele Contractului de Concesiune referitoare la remedierea avariilor si refacerea carosabilului.