

MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU A5 – *Timpul dintre notificarea scurgerii / exploziei si reparatie* 2021 – 2022

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

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

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

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

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

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 (31.05.2021 – 31.05.2022)

Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu A5 in perioada **31.05.2021 ÷ 31.05.2022** 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. 21104404/12.10.2021) pentru perioada **28.07.2020÷27.07.2021**, 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 (21054929/26.05.2021) pentru perioada **01.01.2020 ÷ 31.12.2020**
- 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 28.07.2020-27.07.2021

- 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/scurgeri si reparatie (nr. 21104404/12.10.2021), sunt urmatoarele:

reparate in ≤24 de ore de la raportare	6 568 cazuri de explozii/scurgeri
Conformitatea realizata	93,04 %
Nivelul Standardului Obiectiv	80%

reparate in ≤48 de ore de la raportare	6 824 cazuri de explozii/scurgeri
Conformitatea realizata	98,16 %
Nivelul Standardului Obiectiv	90%

reparate in ≤72 de ore de la raportare	6 886 cazuri de explozii/scurgeri
Conformitatea realizata	99,05 %
Nivelul Standardului Obiectiv	97%

repararea drumului pana la starea initiala in interval de doua luni de la notificare	1959 cazuri
Conformitatea realizata	99,95 %
Nivelul Standardului Obiectiv	97%

In perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii (**28.07.2020 ÷ 27.07.2021**) 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 urmatoare:

Nr.crt	Tipul excluderii	Codul excluderii	Motivul excluderii	Nr. excluderi
1	Propus	A5-EA R1	Strada modernizata-in garantie	2
2	Propus	A5-EA R2	Strada in curs de modernizare	7
3	Propus	A5-EA R3	Sapatura terti	311

Verificari AMRSP

Au fost verificate informatiile cuprinse in cadrul Raportului de Evaluarea Continuarii Conformitatii nr.21104404/12.10.2021 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 **28.07.2020 ÷ 27.07.2021**.

De asemenea au fost luate in considerare si informatiile transmise de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in Raportul Anual, precum si cele obtinute de reprezentantul AMRSP in timpul verificarilor efectuate la Directia Gestiunea Contractului de Concesiune si in luna octombrie 2021.

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

- **6952** cazuri de explozii/scurgeri confirmate pe retelele de apa potabila
- **2280** cazuri de explozii/scurgeri pe retelele de apa potabila pentru care a fost necesara reparatia drumului si aducerea sa la starea initiala

Verificarile din baza de date si din Fisele de Interventie au avut ca scop corectitudinea inregistrarilor privind:

- *numarul Fisei de Interventie*
- *data si ora inregistrarii la sursa*
- *data si ora rezolvarii interventiei*
- *durata remedierii*

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 calculul de evaluare s-a tinut seama de Protocolul incheiat intre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. si Autoritatea de Reglementare Tehnica in data de 09.08.2006, pentru interventii la explozii/scurgeri dupa cum urmeaza:

- *pe strazile modernizate si aflate in garantie sau in intretinere multianuala (A5-EAR1)*
- *pe strazi aflate in curs de modernizare la data interventiei (cod A5-EAR2)*
- *in sapaturi ale unor terti (cod A5-EAR3)*

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.

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.

Verificarile AMRSP au condus la urmatoarele date sintetizate conform specificatiilor din Contractul de Concesiune, Caietul de Sarcini partea a III-a:

(i) Reparatia exploziilor/scurgerilor

Total cazuri de explozii/scurgeri notificate	Excluderi Admisibile (EA)	Interval de timp intre notificarea exploziei/scurgerii si reparatie	Cazuri de explozii/scurgeri notificate si reparate		NS realizat		NSO	Neconf. cu NSO
<i>Numeric</i>	<i>Numeric</i>	<i>Timp</i>	<i>Numeric</i>	<i>%</i>	<i>Numeric</i>	<i>%</i>	<i>%</i>	<i>%</i>
1	2	3	4	5	6	7	8	9
6952	0	≤ 6 ore	4962	70,86	4962	70,86		
		6 ÷ 24 ore	1542	22,18	1542	22,18		
		≤ 24 ore	6568	93,04	6568	93,04	80	-
		24 ÷ 48 ore	352	5,12	352	5,12		
		≤ 48 ore	6824	98,16	6824	98,16	90	-

		48÷72 ore	62	0,89	62	0,89		
		≤ 72 ore	6886	99,05	6886	99,05	97	-
		≥ 72 ore	66	0,95	66	0,95		
		TOTAL	6952	100	6952	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	Neconformitate cu NSO
Numeric	Numeric	Timp	Numeric	%	%	%
1	2	3	4	5	6	7
2280	320	≤ 2 luni	1959	99,95	97	-

Excluderi Admisibile

(i) Excluderi Admisibile privind repararea exploziilor/scurgerilor

In perioada de evaluare **28.07.2020 ÷ 27.07.2021** nu au fost identificate si nu au fost solicitate de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. evenimente/incidente care sa constituie motiv de Excluderi Admisibile.

(ii) Excluderi Admisibile privind aducerea drumului la starea initiala

SC Apa Nova Bucuresti SA a propus spre aprobare 320 cazuri de Excluderi Admisibile. 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.

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, respectandu-se precizarile din Protocol.

Se propune astfel aprobarea celor 320 de Excluderi Admisibile structurate astfel:

Nr.crt	Tipul excluderii	Codul excluderii	Motivul excluderii	Nr. excluderi
1.	Propus	A5-EA R1	Strada modernizata-in garantie	2
2.	Propus	A5-EA R2	Strada in curs de modernizare	7
3.	Propus	A5-EA R3	Sapatura terti	311

Rezultatul evaluarii AMRSP

In urma evaluarii informatiilor primite de la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportul S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. de Evaluare a Continuarii Conformitatii (nr.21104404/12.10.2021) si a celor obtinute de AMRSP, tinand seama de prevederile Deciziei Consiliului Executiv al ARBAC nr. 15/2002 si a Deciziei Consiliului Executiv al AMRSP nr.20/2020, rezultatul evaluarii Nivelului de Serviciu B4.2 este urmatorul:

$$NS A5 = \frac{Nr. cazuri explozii/scurgeri notificate si rezolvate \leq 24 \text{ ore}}{Nr. total explozii/scurgeri - EA} \times 100 = \frac{6468}{6952 - 0} \times 100 = 93,04\%$$

$$NS A5 = \frac{Nr. cazuri explozii/scurgeri notificate si rezolvate \leq 48 \text{ ore}}{Nr. total explozii/scurgeri - EA} \times 100 = \frac{6824}{6952 - 0} \times 100 = 98,16\%$$

$$NS A5 = \frac{Nr. cazuri explozii/scurgeri notificate si rezolvate \leq 72 \text{ ore}}{Nr. total explozii/scurgeri - EA} \times 100 = \frac{6886}{6952 - 0} \times 100 = 99,05\%$$

$$NS A5 = \frac{Nr. cazuri reparare a drumului notificate si rezolvate \leq 2 \text{ luni}}{Nr. total reparatii drum notificate - EA} \times 100 = \frac{1959}{2280 - 320} \times 100 = 99,95\%$$

Activitatea de monitorizare și evaluare a fost finalizată de AMRSP prin emiterea *Deciziei Consiliului Executiv nr. 13/2.11.2021* 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 2020

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 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 2020 a fost transmis la AMRSP prin adresa nr. 21054929/26.05.2021.

- 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 2020 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	%
7548	0	≤ 6 ore	5339	70,73
		6÷24 ore	1616	21,41
		≤ 24 ore	6955	92,14
		24÷48 ore	414	5,48
		≤ 48 ore	7369	97,63
		48÷72 ore	103	1,36
		≤ 72 ore	7472	98,99
		> 72 ore	76	1,01
		TOTAL	7548	100

- 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.

(i) Excluderi Admisibile privind repararea exploziilor/scurgerilor

Pe parcursul anului 2020 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
2563	406	≤ 2 luni	2153	99,81

(ii) Excluderi Admisibile privind aducerea drumului la starea initiala

In cursul anului 2020 au fost identificate urmatoarele Excluderi Admisibile:

Nr.crt	Codul excluderii	Motivul excluderii	Nr. excluderi
1	A5-EA R1	Strada modernizata - in garantie	7
2	A5-EA R2	Strada in modernizare	23
3	A5-EA R3	Sapatura terti	376

- 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.21054929/26.05.2021) pentru perioada 01.01.2020 ÷ 31.12.2020

- 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 informațiilor din documentele existente la S.C. Apa Nova București S.A., efectuate cu ocazia vizitelor/inspecțiilor, la locațiile Concesionarului
 - Analiza și încadrarea evenimentelor propuse de S.C. Apa Nova București S.A. în categoria Excluderi Admisibile
- Rezultatul verificărilor și analizei informațiilor referitoare la NS A5 - Timp între notificarea exploziei/scurgerii și reparație din Raportul Anual, arată faptul că pentru anul 2020 S.C. Apa Nova București S.A. a respectat cerințele Contractului de Concesiune referitoare la remedierea avariilor și refacerea carosabilului.

AMRSP