

MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU A6 – Alimentare alternativa cu apa potabila 2012 – 2013

I. PREVEDERI CONTRACTUALE

- Definitie

Timp pentru a asigura o alimentare alternativa cu apa potabila in 24 de ore de la discontinuitatea alimentarii (livrarea apei potabile cu autocisterne sau alte echipamente similare, astfel incat nici un client nu va fi la o distanta mai mare de 200 m de autocisterna)

- Formula de calcul

Raportul dintre numarul de cazuri in care intreruperea alimentarii a fost mai mare de 24 de ore si s-a asigurat alimentarea alternativa si numarul total de cazuri in care intreruperea alimentarii cu apa potabila a fost de peste 24 h

- Termen Limita de Conformitate

Primul Termen Limita de Conformitate este anul 2 de concesiune (17.11.2002) conform Contractului de Concesiune, partea a III-a Nivele de Servicii.

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 27.07.2002 si pana la data de 26.09.2002. 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 termenele limita de la Evaluarea Initiala

- Masurare

Reclamatii de la clienti, scrise sau telefonice, un registru al tuturor incidentelor care dureaza mai mult de 24 de ore

- Monitorizare

Autoritatea de Reglementare Tehnica analizeaza rapoartele ANB si verifica registrele cu inregistrarile privind toate intreruperile in alimentarea cu apa potabila. precum si tabelele rezumative

- Excluderi Admisibile

- Contractul de Concesiune nu prevede Excluderi Admisibile pentru NS A5

- Concesionarul nu a identificat pana in prezent Excluderi Admisibile suplimentare

- Nivel Standard Obiectiv (NSO)

Asigurarea alimentarii alternative in 99 % din cazurile in care a existat o intrerupere a alimentarii cu apa potabila care a durat mai mult de 24 de ore

II. MONITORIZARE SI EVALUARE

- Nivel Standard de Baza (NSB)

Aprobat prin **Decizia ARBAC nr.8 / 2002:**

- 0 % din cazuri rezolvate in 24 de ore de la discontinuitatea alimentarii;

- 100 % din cazuri rezolvate in mai mult de 24 de ore de la discontinuitatea alimentarii;

- Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu A6 (30.05.2012-30.05.2013)

Atat pentru perioada de evaluare a conformitatii (28.09.2011-27.09.2012) cat si pentru perioada aferenta anului 12 contractual (17.11.2011-16.11.2012), 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. 14/2004 – privind aprobarea formatului inregistrarilor tabelului rezumativ Informatiile continute in baza de date si in tabelul rezumativ, pentru cele doua perioade (ECC si anul 12 contractual) au permis o evaluare obiectiva a NS A6.

Au fost monitorizate toate intreruperile in alimentarea cu apa inregistrate si tratate in cele doua perioade (ECC si anul 12 contractual).

- Evaluarea Continuării Conformității (ECC) Nivelului de Serviciu A6 pentru perioada 28.09.2011-27.09.2012

- 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 predat prin scrisoarea nr. 10061347/08.10.2012, inregistrata la AMRSP cu nr. 852/08.10.2012, Raportul de Evaluare privind Continuarea

Conformitatii pentru Nivelul de Serviciu A6 – Timp pentru a asigura o alimentare alternativa cu apa potabila, impreuna cu baza de date in format electronic aferenta indicatorului si perioadei de evaluare.

Pentru Evaluarea Continuarii Conformitatii NS A6 au fost monitorizate toate intreruperile in alimentare cu apa inregistrate si tratate in perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii 28.09.2011 – 27.09.2012.

- Timpul maxim de intrerupere a alimentarii cu apa potabila a fost de 22 h si 30 min

- Timpul mediu de intrerupere a alimentarii cu apa potabila a fost de 2 h si 53 min

Nu au existat cazuri de intrerupere cu o durata mai mare de 24h si, in consecinta, nu au existat cazuri de intrerupere a alimentarii cu apa care sa necesite asigurarea unui aranjament alternativ.

Pentru Nivelul de Serviciu A6, Tabelul rezumativ prezentat de ANB este urmatorul:

Total intreruperi alimentare >24 h	Excluderi Admisibile (EA)	Intreruperi alimentare >24h cu AA		Intreruperi alimentare >24h fara AA		NSO	Neconform. Cu NSO
Numeric	Numeric	Numeric	%	Numeric	%	%	%
0	0	0	100	0	0	99	

- Verificari si evaluare AMRSP

In perioadele februarie martie, august si septembrie 2012, au fost efectuate verificari sistematice ale registrelor Concesionarului, in cadrul vizitelor facute de responsabilul din cadrul AMRSP privind NS A6, la toate cele 6 Agentii Operationale ale S.C. Apa Nova Bucuresti S.A..

In urma analizei bazei de date prezentate s-a constatat ca nu au existat cazuri de intrerupere a alimentarii cu apa cu o durata mai mare de 24 ore care sa necesite asigurarea unui aranjament alternativ.

Timpul maxim de intrerupere a alimentarii cu apa potabila a fost de 22 h si 30 min, iar timpul mediu a fost de 2 h si 53 min.

- Excluderi Admisibile

Nu au fost identificate evenimente, incidente care sa constituie motiv de Excludere Admisibila.

- Evaluare AMRSP

In urma verificarilor efectuate, s-a constatat ca evaluarea propusa de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. este corecta, conformitatea realizata fiind de 100%, fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de 99%, conform tabelului rezumativ:

Total intreruperi alimentare >24 h	Excluderi Admisibile (EA)	Intreruperi alimentare >24h cu AA		Intreruperi alimentare >24h fara AA		NSO	Neconf. cu NSO
Numeric	Numeric	Numeric	%	Numeric	%	%	%
1	2	3	4	5	6	7	8
0	0	0	100	0	0	99	

Avand in vedere verificarile si calculele efectuate, pentru Nivelul de Serviciu A6, Consiliul Executiv al AMRSP a aprobat Certificarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A6 – Timp pentru a asigura o alimentare alternativa cu apa potabila prin Decizia nr. 25/26.10.2012.

- Raport anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru perioada 17.11.2011-16.11.2012

Raportul Anual pentru anul 12 de concesiune transmis de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. evalueaza datele referitoare la NS A6 pentru perioada 17.11.2011 – 16.11.2012.

Avand in vedere ca perioada de evaluare a NS A6 nu se suprapune cu anul contractual, valorile evaluarii NS A6 in anul contractual difera de cele ale perioadei de Evaluare a Continuarii Conformitatii.

Pentru anul 12 de concesiune dupa evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual, a rezultat ca s-a obtinut o valoarea de 100 % pentru NS A6, ce este peste valoarea de 99% a Nivelului Standard Obiectiv, concluzionand astfel ca S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. si-a indeplinit obligatiile contractuale, neexistand nici un caz de intrerupere a alimentarii cu apa pe o perioada mai mare de 24 ore

Total intreruperi alimentare >24 h	Excluderi Admisibile (EA)	Intreruperi alimentare >24h cu AA		Intreruperi alimentare >24h fara AA	
Numeric	Numeric	Numeric	%	Numeric	%
1	2	3	4	5	6
0	0	0	100	0	0