

MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU A6 – Alimentare alternativa cu apa potabila 2014 – 2015

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

In conformitate cu clauza 18, din Actul Adicional nr.10 la Contractul de Concesiune, aprobat prin HCGMB 245/2013, „Partile convin ca atat Concesionarul cat si Autoritatea de Reglementare Tehnica sa aiba la dispozitie perioade identice, de cate 20 de zile, pentru realizarea rapoartelor si concluziilor solicitate, astfel:

18.1. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.2 Evaluarea Initiala a Conformitatii, „Concesionarul va prezenta Autoritatii de Reglementare Tehnica un „Raport Initial de Conformitate” cu cel putin 30 de zile inainte de Termenul Limita de Conformitate sau de Data Anterioara de Conformitate, adica in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare initiala.”

18.2. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.3 Evaluarea Continuarii Conformitatii, „La sfarsitul fiecărei perioade de evaluare, Concesionarul va prezenta un „Raport de Continuare a Conformitatii” Autoritatii de Reglementare Tehnica, in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare, iar Autoritatea de Reglementare Tehnica va stabili conformitatea sau ne-conformitatea in termen de 20 de zile de la prezentarea raportului”

- 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 inregistrările 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

Atat pentru perioada de evaluare a conformitatii (28.09.2013-27.09.2014), cat si pentru perioada aferenta anului **2013**, pentru care S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a prezentat **Raportul** (in conformitate cu clauza 16.3 din Actul Adicional nr. 10 la Contractul de Concesiune, aprobat prin HCGMB nr. 245/26.09.2013), 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 inregistrarii tabelului rezumativ.

Informatiile continute in baza de date si in tabelul rezumativ, au permis o evaluare obiectiva a NS A6.

Au fost monitorizate toate intreruperile in alimentarea cu apa inregistrate si tratate in perioada de evaluare a conformitatii.

- Evaluarea Continuarii Conformitatii (ECC) pentru perioada 28.09.2013-27.09.2014

- 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 scrisoarea nr. 14198430/17.10.2014, inregistrata la Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice cu nr. 1941/17.10.2014, *Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii pentru Nivelul de Serviciu A6 – Timp pentru a asigura o alimentare alternativa cu apa potabila* impreuna cu baza de date in format electronic specifica Nivelului de Serviciu A6, aferenta perioadei de evaluare.

Pentru Evaluarea Continuarii Conformitatii *Nivelului de Serviciu A6 – Timp pentru a asigura o alimentare alternativa cu apa potabila*, au fost monitorizate toate intreruperile in alimentarea cu apa inregistrate si tratate in perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii **28.09.2013 – 27.09.2014**.

- Timpul maxim de intrerupere a alimentarii cu apa potabila a fost de **35 h si 22 min.**

- Au existat **2** cazuri de intrerupere cu o durata mai mare de 24h datorate unor avarii pe artera ce au afectat 22 de proprietati, pentru care s-a asigurat alimentarea alternativa cu autocisterna.

- Nu au existat evenimente/incidente care sa constituie motiv de Excludere Admisibila.

In cuprinsul *Raportului privind Evaluarea Continuarii Conformitatii pentru Nivelul de Serviciu A6 – Timp pentru a asigura o alimentare alternativa cu apa potabila*, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a transmis urmatoarele informatii, sub forma tabelului rezumativ:

<i>Total intreruperi alimentare >24h</i>	<i>Excluderi Admisibile (EA)</i>	<i>Intreruperi alimentare >24h cu AA</i>		<i>Intreruperi alimentare >24h fara AA</i>		<i>NSO</i>	<i>Neconf. cu NSO</i>
<i>Numeric</i>	<i>Numeric</i>	<i>Numeric</i>	<i>%</i>	<i>Numeric</i>	<i>%</i>	<i>%</i>	<i>%</i>
2	0	2	100	0	0	99	-

- Verificari efectuate si evaluare AMRSP

Din verificarea documentelor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul *Raportului privind Evaluarea Continuarii Conformitatii pentru Nivelul de Serviciu A6 – Timp pentru a asigura o alimentare alternativa cu apa potabila*, s-a constatat faptul ca informatiile transmise au respectat formatul aprobat prin Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 14/2004.

In vederea verificarii conditiilor de evaluare corecta a continuarii conformitatii Nivelului de Serviciu A6, responsabilul privind monitorizarea acestuia din cadrul compartimentului de specialitate al AMRSP a efectuat mai multe vizite la cele 6 Centre Operationale ale S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. si a solicitat documentele specifice indicatorului.

In lunile februarie, martie si septembrie 2014, au fost efectuate verificari sistematice ale registrelor Concesionarului.

Din baza de date existenta, s-a verificat conformitatea registrelor Concesionarului cu formatul aprobat de Autoritatea de Reglementare Tehnica prin Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 16/2003.

Timpul maxim de intrerupere a alimentarii cu apa potabila a fost de **35 h si 22 min.**

In urma analizei bazei de date prezentate s-a constatat faptul ca au existat 2 cazuri de intrerupere cu o durata mai mare de 24h datorate unor avarii pe artera ce au afectat 22 de proprietati, pentru care s-a asigurat alimentarea alternativa cu autocisterna.

- Excluderi Admisibile

Contractul de Concesiune nu prevede Excluderi Admisibile pentru NS A6. 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, astfel:

<i>Total intreruperi alimentare >24h</i>	<i>Excluderi Admisibile (EA)</i>	<i>Intreruperi alimentare >24h cu AA</i>		<i>Intreruperi alimentare >24h fara AA</i>		<i>NSO</i>	<i>Neconf. Cu NSO</i>
<i>Numeric</i>	<i>Numeric</i>	<i>Numeric</i>	<i>%</i>	<i>Numeric</i>	<i>%</i>	<i>%</i>	<i>%</i>
2	0	2	100	0	0	99	

Avand in vedere verificarile si calculele efectuate, pentru Nivelul de Serviciu A6, Comitetul 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. 26/06.11.2014**.

- **Raport Anual S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru anul 2013**

Avand in vedere clauza 16.3 din Actul Aditional 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”*, evaluarea de catre AMRSP a informatiilor aferente anului calendaristic 2013 cu privire la **Nivelul de Serviciu A6 – Timp pentru a asigura o alimentare alternativa cu apa potabila** nu a putut fi facuta la data intocmirii Raportului Anual al AMRSP din 2014 din lipsa informatiilor.

Prin adresa nr. 14126836/24.06.2014 S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a transmis Raportul Anual pentru anul 2013.

Pentru perioada 01.01.2013-31.12.2013, in baza informatiilor transmise de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., 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, au fost verificate urmand procedura care se aplica si pentru perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii (ECC), permitand o evaluare obiectiva a NS A6.

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

S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a transmis in cadrul Raportului anual pentru anul 2013 urmatoarele informatii, sub forma tabelului rezumativ:

<i>Total intreruperi alimentare >24 h</i>	<i>Excluderi Admisibile (EA)</i>	<i>Intreruperi alimentare>24h cu AA</i>		<i>Intreruperi alimentare>24h fara AA</i>	
<i>Numeric</i>	<i>Numeric</i>	<i>Numeric</i>	<i>%</i>	<i>Numeric</i>	<i>%</i>
0	0	0	100	0	0

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.

- **Verificari AMRSP**

Din verificarea documentelor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. s-a constatat faptul ca informatiile transmise au respectat formatul aprobat prin Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 14/2004.

In urma analizei bazei de date prezentate s-a constatat faptul 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.

- **Excluderi Admisibile**

Contractul de Concesiune nu prevede Excluderi Admisibile pentru NS A6. Nu au fost identificate evenimente, incidente care sa constituie motiv de Excludere Admisibila.

- **Evaluare AMRSP**

Avand in vedere ca 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, rezulta ca S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a asigurat si pentru o alta perioada de 12 luni (01.01.2013-31.12.2013), diferita de cea de la Evaluarea Continuarii Conformitatii, o calitate a serviciului peste Standardul Obiectiv.