

MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU A6 – Alimentare alternativa cu apa potabila 2020 – 2021

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 (31.05.2020 – 31.05.2021)

Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu A6 in perioada **31.05.2020– 31.05.2021** de catre AMRSP a constatat 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 **28.09.2019-27.09.2020**, in vederea Certificarii Continuarii Conformitatii

- Analiza/evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual (nr. 20052032/27.05.2020) pentru anul **2019**
- Verificarea corespondentei 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 si Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 14/2004 - privind aprobarea formatului inregistrarii tabelului rezumativ

- Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A6 pentru perioada 28.09.2019-27.09.2020

- 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 A6 - Timp pentru a asigura o alimentare alternativa cu apa potabila nr. 20094436/13.10.2020, sunt urmatoarele:

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

- Timpul maxim de intrerupere a alimentarii cu apa potabila a fost de **23 h si 21 min**
- Timpul mediu de intrerupere a fost de **3 h si 12 min**
- Nu au existat cazuri de intrerupere cu o durata mai mare de 24 h, care sa necesite asigurarea unui aranjament alternativ
- Nu au existat evenimente/incidente care sa constituie motiv de Excludere Admisibila

- Verificari AMRSP

Din verificarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului de Evaluare a 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, privind aprobarea formatului tabelului rezumativ.

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. Au fost solicitate documente specifice si au fost efectuate verificari ale registrelor Concesionarului.

Din baza de date existenta, s-a verificat conformitatea registrelor Concesionarului cu formatul aprobat de Autoritatea de Reglementare Tehnica, rezultand:

- Timpul maxim de intrerupere a alimentarii cu apa potabila a fost de **23 h si 21 min**
- Timpul mediu de intrerupere a fost de **3 h si 12 min**

In urma analizei bazei de date prezentata s-a constatat faptul ca nu au existat cazuri de intrerupere cu o durata mai mare de 24h 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.

In perioada de evaluare (**28.09.2019-27.09.2020**) nu au fost identificate evenimente, incidente care sa constituie motiv de Excludere Admisibila.

- Rezultatul evaluarii AMRSP

In urma evaluarii informatiilor din Raportul S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. de Evaluare a Continuarii Conformitatii nr. 20094436/13.10.2020 si a celor obtinute de AMRSP, s-a constatat realizarea conformitatii, conform tabelului rezumativ, astfel:

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

Activitatea de monitorizare si evaluare a fost finalizata de AMRSP prin emiterea Deciziei Consiliului Executiv nr. 17/02.11.2020 care certifica faptul ca S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a respectat prevederile Contractului de Concesiune pentru Nivelul de Serviciu A6 - Alimentare alternativă cu apă potabilă.

- **Evaluarea informatiilor aferente Nivelului de Serviciu A6 - 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 Aditional 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.**

S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a transmis in cadrul Raportului anual pentru anul 2019 urmatoarele informatii, sub forma tabelului rezumativ:

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

- **Verificari AMRSP**

Verificarea si analizarea 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 prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual
- Verificarea informatiilor din documentele existente la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., efectuate cu ocazia vizitelor/inspectiilor, la locatiile Concesionarului

- **Rezultatul evaluarii AMRSP**

Rezultatul analizei si verificărilor informațiilor aferente NS A6 - Alimentare alternativă cu apă potabilă din Raportul Anual, arată faptul că pentru anul 2019 S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a respectat prevederile Contractului de Concesiune.