

MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU A6 – Alimentare alternativa cu apa potabila 2023 – 2024

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 (31.05.2023 – 31.05.2024)

Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu A6 in perioada **31.05.2023 ÷ 31.05.2024** 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.23098179/11.10.2023) pentru perioada **28.09.2022÷27.09.2023**, in vederea Certificarii Continuarii Conformitatii

⇒ Analiza/evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual (nr. 23052650/23.05.2023) pentru anul **2022**

⇒ 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

- Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 14/2004 - privind aprobarea formatului inregistrarilor tabelului rezumativ

- **Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A6 pentru perioada 28.09.2021 ÷ 27.09.2022**

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

Raportul de Evaluare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A6 – Timp pentru a asigura o alimentare alternativa cu apa potabila, transmis de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. cu scrisoarea nr.23098179/11.10.2023, cuprinde un tabel rezumativ si o baza de date in format electronic, cu informatii pentru intreruperile apei potabile la bransamentele utilizatorilor notificate, inregistrate si tratate in perioada **28.09.2022 ÷ 27.09.2023** (din care rezulta asigurarea unei surse alternative pentru intreruperile mai mari de 24 ore).

Informatiile transmise de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. sunt urmatoarele:

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

- **Verificari AMRSP**

Au fost verificate documentele transmise de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., in cadrul Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii nr.23098179/11.10.2023.

Au fost luate in considerare si informatiile obtinute de AMRSP in timpul verificarilor efectuate in perioada de evaluare, la Directia Gestiunea Contractului de Concesiune.

Dupa verificarile raportului si a bazei de date cu informatiile din cadrul acestora, a rezultat faptul ca:

⇒ formatul bazei de date si a formatului tabelului rezumativ, respecta Deciziile Consiliului Executiv al ARBAC nr.16/2003 si nr.14/2004;

⇒ in cadrul inregistrarilor din baza de date, pentru fiecare caz inregistrat, se regasesc toate informatiile necesare pentru identificarea incidentului, cauzei, duratei, dar si cu masurile luate pentru solutionare.

Pentru Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A6 – Timp pentru a asigura o alimentare alternativa cu apa potabila au fost verificate intreruperile in alimentarea cu apa inregistrate si tratate in perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii **28.09.2022 ÷ 27.09.2023**, iar rezultatul arata ca:

⇒ timpul maxim de intrerupere a alimentarii cu apa potabila a fost de **15 h si 35 min**

⇒ timpul mediu de intrerupere a fost de **3 h si 29 min**

⇒ nu a fost necesar realizarea unui aranjament alternativ de asigurare a apei potabile intrucat nu au existat cazuri de intrerupere cu o durata mai mare de 24 h

⇒ nu au existat evenimente/incidente care sa constituie motiv de solicitari pentru Excluderi Admisibile

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

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

- **Excluderi Admisibile**

In perioada de evaluare **28.09.2022 ÷ 27.09.2023** S.C. Apa Nova Bucuresti S.A nu solicitat Excluderi Admisibile.

- **Rezultatul evaluarii AMRSP**

In urma evaluarii informatiilor primite de la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. si a celor obtinute de AMRSP, tinand seama de prevederile Deciziei Consiliului Executiv al ARBAC nr. 8/2002 si a Deciziei Consiliului Executiv al AMRSP nr.17/2022, rezultatul evaluarii Nivelului de Serviciu A6 este urmatorul:

$$NS A6 = \frac{\text{Nr. de intreruperi apa potabila} > 24 \text{ ore pentru care se asigura alimentare alternativa}}{\text{Nr. total total de intreruperi apa potabila}} \times 100 = 100\%$$

(Standard Obiectiv = 100%)

Activitatea de monitorizare și evaluare a fost finalizată de AMRSP prin emiterea *Deciziei Consiliului Executiv nr. 13/1.11.2023* care certifică faptul că S.C. Apa Nova București S.A. a respectat prevederile Contractului de Concesiune pentru Nivelul de Serviciu - Timp pentru a asigura o alimentare alternativa cu apa potabila.

- Evaluarea informatiilor aferente Nivelului de Serviciu A6 - continute in Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pe anul 2022

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 2022 a fost transmis la AMRSP prin adresa nr. 23052650/23.05.2023.

- 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 2022 urmatoarele informatii, sub forma tabelului rezumativ:

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

- Verificari AMRSP

Verificarea și analiza informațiilor din Raportul Anual al S.C. Apa Nova București S.A. a constatat în:

⇒ Analiza/evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual (nr.23052650/23.05.2023) pentru perioada **01.01.2022 ÷ 31.12.2022**

⇒ 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 analizei și verificărilor informațiilor aferente NS A6 - Timp pentru a asigura o alimentare alternativa cu apa potabila din Raportul Anual, arată faptul că pentru anul 2022 S.C. Apa Nova București S.A. a respectat prevederile Contractului de Concesiune.

- Monitorizarea Nivelului de Serviciu A6 pentru Evaluarea Continuării Conformității

În perioada 1.06.2023 ÷ 31.05.2024, reprezentatii AMRSP au efectuat inspecții în locațiile Concesionarului SC Apa Nova București SA, cu scopul de a verifica informațiile conținute în bazele de date ale Nivelului de Serviciu A6 - Timp pentru a asigura o alimentare alternativa cu apa potabila.

Data: 22.02.2024

Obiectiv: colectarea informatiilor privind notificările inregistrate la operatorul SC Apa Nova Bucuresti SA si tratate in cadrul Perioadei de Evaluare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A6 - Timp pentru a asigura o alimentare alternativa cu apa potabila;

Actiuni: - verificări ale bazei de date cu înregistrările notificărilor; confirmate si neconfirmate, privind avariile la rețelele publice de apa potabila din perioada 28.09. ÷ 31.12.2023, privind durata intreruperii alimentarii cu apa potabila si actiunile desfasurate de operatorul serviciului pentru respabilirea serviciului;

- verificări privind încadrarea Excluderilor Admisibile în specificațiile Contractului de Concesiune si ale reglementarilor specifice;

- verificarea prin sondaj a înscrisurilor din Fisele de Interventie, intocmite de SC Apa Nova Bucuresti SA in urma notificarilor privind intreruperile de apa potabila confirmate si neconfirmate, pentru

Observatii:	corelarea cu informatiile din baza de date privind asigurarea unui aranjament alternativ; Informațiile intermediare verificate au avut drept scop evaluarea performanțelor Concesionarului în perioada 28.09. ÷ 31.12.2023 și stau la baza evaluării finale din anul 2024 a Conformității Nivelului de Serviciu A6 - Timp pentru a asigura o alimentare alternativa cu apa potabila (evaluarea se face pe durata Concesiunii pentru perioade consecutive de 12 luni de la ultima certificare).
Data:	21.05.2024
Obiectiv:	colectarea informatiilor privind notificările înregistrate la operatorul SC Apa Nova Bucuresti SA si tratate in cadrul Perioadei de Evaluare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A6 - Timp pentru a asigura o alimentare alternativa cu apa potabila;
Actiuni:	- verificări ale bazei de date cu înregistrările notificărilor, confirmate si neconfirmate, privind avariile la rețelele publice de apa potabila din perioada 1.01 ÷ 31.03.2024, privind durata intreruperii alimentarii cu apa potabila si actiunile desfasurate de operatorul serviciului pentru respabilirea serviciului; - verificări privind încadrarea Excluderilor Admisibile în specificațiile Contractului de Concesiune si ale reglementarilor specifice; - verificarea prin sondaj a inscrisurilor din Fisele de Interventie, intocmite de SC Apa Nova Bucuresti SA in urma notificarilor privind intreruperile de apa potabila confirmate si neconfirmate, pentru corelarea cu informatiile din baza de date privind asigurarea unui aranjament alternativ;
Observatii:	Informațiile intermediare verificate au avut drept scop evaluarea performanțelor Concesionarului în perioada 1.01 ÷ 31.03.2024 și stau la baza evaluării finale din anul 2024 a Conformității Nivelului de Serviciu A6 - Timp pentru a asigura o alimentare alternativa cu apa potabila (evaluarea se face pe durata Concesiunii pentru perioade consecutive de 12 luni de la ultima certificare).