

**MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU B4.1 – Timpul dintre notificarea unei prabusiri de canal colector si inlocuirea conductei
2012 – 2013**

I. PREVEDERI CONTRACTUALE

- Definitie

Timpul dintre notificarea unei prabusiri de canal colector si repararea prabusirii, inclusiv executarea umpluturii si refacerea pavajului

- Formula de calcul

Raportul dintre numarul de cazuri notificate si rezolvate in intervalele de timp specificate in Standardul Obiectiv si numarul total de cazuri notificate ca prabusiri de canal colector

- Termen limita de conformitate pentru EIC

Anul 5 de concesiune (17.11.2005)

- Masurat prin:

Reclamatii de la clienti, scrise sau telefonice, un registru al tuturor incidentelor referitoare la prabusiri

- Monitorizat prin:

In principal, ARBAC analizeaza rapoartele ANB si verifica acuratetea inregistrarilor informatiilor din registrele bazelor de date ale ANB privind toate cazurile notificate ca prabusiri de canal colector, precum si tabelele rezumative pentru fiecare an de raportare

- Excluderi Admisibile (EA)

Tipuri de Excluderi Admisibile prevazute in Contractul de Concesiune : nu sunt prevazute

ARBAC a reglementat prin Decizia 23/25.07.2005 modul general de identificare, inregistrare, calculare, raportare, verificare si aprobare a Excluderilor Admisibile.

- Nivel Standard Obiectiv (NSO)

- Repararea prabusirii, executarea umpluturii si refacerea pavajului in 2 zile de la raportare in cel putin 30% din incidente;

- Repararea prabusirii, executarea umpluturii si refacerea pavajului in 7 zile de la raportare in cel putin 75% din incidente;

- Repararea prabusirii, executarea umpluturii si refacerea pavajului in timp de o luna de la raportare in 100% din incidente;

II. MONITORIZARE SI EVALUARE

- Nivel Standard de Baza (NSB)

aprobat prin Decizia ARBAC nr. 13/2003:

- Repararea prabusirii, executarea umpluturii si refacerea pavajului in 2 zile de la raportare in cel putin 20% din incidente;

- Repararea prabusirii, executarea umpluturii si refacerea pavajului in 7 zile de la raportare in cel putin 45% din incidente;

- Repararea prabusirii, executarea umpluturii si refacerea pavajului in timp de o luna de la raportare in 80% din incidente;

- Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu B 4.1 (30.05.2012 – 30.05.2013)

Atat pentru perioada de evaluare a continuarii conformitatii (29.09.2011 - 28.09.2012), cat si pentru perioada aferenta anului 12 contractual (17.11.2011 - 16.11.2012), a fost verificata corespondenta incadrarii informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in reglementarile emise de Autoritatea de Reglementare Tehnica a Concesiunii:

- Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 21/4.08.2003 – privind aprobarea formatului inregistrarii bazei de date comune pentru indicatorii B3, B4.1, B4.2, B4.3 si B5

- Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 19 / 25.03.2004 - Privind aprobarea formatului tabelului rezumativ pentru Nivelul de Serviciu B4.1 – Timpul dintre notificarea unei prabusiri de canal colector si inlocuirea conductei

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 B4.1.

- Evaluarea Continuarii Conformitatii in perioada 29.09.2011 – 28.09.2012

- 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, Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.1 – Timpul dintre notificarea unei prabusiri de canal colector si inlocuirea conductei, impreuna cu baza de date in format electronic aferenta indicatorului si perioadei de evaluare.

Pentru Evaluarea Continuarii Conformitatii au fost luate in calcul toate notificarile confirmate privind prabusirile de canal colector, inregistrate in perioada 29.08.2011 – 28.08.2012 si tratate in Perioada de Evaluare Continua a Conformitatii 29.09.2011 – 28.09.2012.

In perioada de evaluare au fost inregistrate un numar de **1260** notificari de prabusiri canal colector, din care:

- notificari multiple pentru acelasi caz = **321**

- notificari confirmate ca prabusiri = **939**

Din acestea, in urma verificarilor S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., s-au determinat doar **668** de cazuri clare de prabusiri de canal, tratate si rezolvate in conformitate cu prevederile Contractului de Concesiune:

≤ 2 zile	342 cazuri
≤ 4 zile	461 cazuri
≤ 7 zile	553 cazuri
≤ 14 zile	623 cazuri
≤ 30 zile	668 cazuri

Peste intervalul de 30 de zile nu s-a inregistrat nici un caz.

Durata de rezolvare a notificarilor de prabusire canal colector a fost calculata intre data/ora inregistrarii notificarilor si data/ora finalizarii umpluturii si refacerea pavajului.

- Verificari si evaluare AMRSP

Verificarile efectuate de AMRSP privesc respectarea prevederilor Contractului de Concesiune si a legislatiei de referinta a concesiunii.

- au fost efectuate verificari sistematice ale registrelor Concesionarului in perioadele *februarie, martie, august, septembrie 2012*, urmarindu-se concordanta datelor transmise pe suport informatic in Raportul de Evaluare a Continuarii Conformitatii, transmis de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in data de 08.10.2012, cu rezultatele verificarilor efectuate la cele 6 Agentii Operationale, precum si corectitudinea si concordanta datelor din baza de date si Fisele de Interventie.

In Fisele de Interventie s-a verificat corectitudinea inregistrarilor din urmatoarele coloane ale bazei de date: numarul Fisei de Interventie; data si ora inregistrarii la sursa; data si ora rezolvarii interventiei; data executarii umpluturii si refacerea pavajului.

In urma verificarii Fiselor de interventie aferente cazurilor neconfirmate ca prabusiri de canal colector, s-a constatat ca, in general, aceste notificari sunt cazuri de tasare carosabil care nu afecteaza canalizarea, curatari camine de inspectie si infundare de canal colector. Cazurile de infundare au fost transferate in baza de date aferenta Nivelului de Serviciu B4.2, tratate si rezolvate ca infundare de canal colector

- Excluderi Admisibile

Contractul de Concesiune nu prevede Excluderi Admisibile pentru NS B4.1.

Autoritatea de Reglementare Tehnica a Concesiunii a reglementat prin Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 23/25.07.2005 modul general de identificare, inregistrare, calculare, raportare, verificare si aprobare a Excluderilor Admisibile.

In cursul perioadei de evaluare a continuarii conformitatii NS B4.1, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. nu a identificat si nu a solicitat aprobarea unor evenimente, incidente care sa constituie motiv de Excludere Admisibila.

- Evaluare AMRSP

Pe baza verificarilor efectuate s-a calculat evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.1 – Timpul dintre notificarea unei prabusiri de canal colector si inlocuirea conductei, valorile realizate fiind:

Total cazuri de prabusiri de canal colector notificate	Excluderi Admisibile (EA)	Timpul de rezolvare	NS realizat		NSO	Neconf. cu NSO
Numeric	Numeric		Numeric	%	%	%
1	2	3	4	5	6	7
668	0	≤ 2 zile	342	51,20	30	-
		≤ 4 zile	461			
		≤ 7 zile	553	82,78	75	-
		≤ 14 zile	623			
		≤ 30 zile	668	100	100	-

S-a utilizat formula de calcul : $\text{col}(5) = [\text{col}(4) / \text{col}(1) - \text{col}(2)] * 100$

Din calcul a rezultat :

- ≤ 2 zile: $\text{col}(5) = [342 / 668 - 0] * 100 = \mathbf{51,20 \%}$ (cazuri de prabusiri de canal colector/racord la canal rezolvate in 2 zile fata de 30% cat prevede Standardul Obiectiv)

- ≤ 7 zile: $\text{col}(5) = [553 / 668 - 0] * 100 = \mathbf{82,78\%}$ (cazuri de prabusiri de canal colector/racord la canal rezolvate in 7 zile fata de 75% cat prevede Standardul Obiectiv)

- ≤ 30 zile: $\text{col}(5) = [668 / 668 - 0] * 100 = \mathbf{100\%}$ (cazuri de prabusiri de canal colector/racord la canal rezolvate in 30 zile fata de 100% cat prevede Standardul Obiectiv)

Avand in vedere verificarile si calculele efectuate, Consiliul Executiv al AMRSP a aprobat, prin Decizia nr. 27/26.10.2012, Certificarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.1 - Timpul dintre notificarea unei prabusiri de canal colector si inlocuirea conductei.

- Raportul 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. prin adresa nr. 10002385/16.01.2013, evalueaza datele referitoare la Nivelul de Serviciu B4.1 pentru perioada **17.11.2011 - 16.11.2012**.

Datele referitoare la NS B4.1 pentru anul 12 de concesiune prezentate de ANB in cadrul Raportului Anual au fost inregistrate pentru o alta perioada de 12 luni (**17.11.2011 - 16.11.2012**) care difera de perioada de ECC (**29.09.2011 - 28.09.2012**).

In aceasta perioada s-au inregistrat un numar de **674 de cazuri** de prabusiri de canal colector care au fost rezolvate prin inlocuirea conductei in perioadele de timp specificate in Contractul de Concesiune si care sunt prezentate un tabelul rezumativ de mai jos :

<i>Total cazuri de prabusiri de canal colector notificate</i>	<i>Excluderi Admisibile (EA)</i>	<i>Timpul de rezolvare</i>	<i>NS realizat</i>		<i>NSO</i>	<i>Neconf. cu NSO</i>
<i>Numeric</i>	<i>Numeric</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>674</i>	<i>0</i>	<i>≤ 2 zile</i>	<i>351</i>	<i>52,08</i>	<i>30</i>	<i>-</i>
		<i>≤ 4 zile</i>	<i>463</i>			
		<i>≤ 7 zile</i>	<i>556</i>	<i>82,49</i>	<i>75</i>	<i>-</i>
		<i>≤ 14 zile</i>	<i>674</i>			
		<i>≤ 30 zile</i>	<i>0</i>	<i>100</i>	<i>100</i>	<i>-</i>

Pentru anul 12 de concesiune, dupa evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual, a rezultat ca procentul de conformitate al NS B4.1 realizat de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. este:

- **52,08%**, pentru rezolvarea in mai putin de 2 zile (fata de valoarea de 30% a Nivelului Standard Obiectiv)

- **82,49%**, pentru rezolvarile in mai putin de 7 zile (fata de valoarea de 75% a Nivelului Standard Obiectiv)

concluzionand astfel ca S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. si-a indeplinit obligatiile contractuale.