

MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU B4.1 – Timpul dintre notificarea unei prabusiri de canal colector si inlocuirea conductei
2014 – 2015

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

Termenul Limita de Conformitate pentru EIC: anul 5 de concesiune (17.11.2005)

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 intr-o perioada de 2 luni incepand cu 27.07.2003 si pana la data de 26.09.2003. Conform Contractului de Concesiune (art.1.2 Anexa III – Caietul de Sarcini) datele pe baza carora se va face evaluarea conformitatii vor fi cele obtinute in timpul unei perioade de evaluare continue, 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 fiecarei 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 referitoare la prabusiri

- Monitorizare

Autoritatea de Reglementare Tehnica analizeaza rapoartele S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. si verifica acuratetea inregistrarilor informatiilor din registrele bazelor de date privind toate cazurile notificate ca prabusiri de canal colector, precum si tabelele rezumative pentru fiecare an de raportare

- Monitorizare

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

Autoritatea de Reglementare Tehnica 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

- 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;*

- Reparaarea prabusirii, executarea umpluturii si refacerea pavajului in **7 zile** de la raportare in cel putin **45%** din incidente;
- Reparaarea prabusirii, executarea umpluturii si refacerea pavajului in timp de **o luna** de la raportare in **80%** din incidente;

- Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu B4.1

Atat pentru perioada de evaluare a continuarii conformitatii (**29.09.2013 - 28.09.2014**), 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 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, au permis o evaluare obiectiva a NS B4.1.

- Evaluarea Continuarii Conformitatii in perioada 29.09.2013 – 28.09.2014

- 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 predat, prin scrisoarea nr. 14198430/17.10.2014, *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 notificările confirmate privind prabusirile de canal colector, inregistrate in perioada **29.08.2013 – 28.08.2014** si tratate in Perioada de Evaluare Continua a Conformitatii **29.09.2013 - 28.09.2014**.

In Raportul de Evaluare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.1, in perioada de evaluare au fost inregistrate un numar de **572 cazuri** de prabusiri canal colector.

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

<i>cazuri tratate si rezolvate ≤ 2 zile</i>	287 cazuri
<i>cazuri tratate si rezolvate ≤ 4 zile</i>	381 cazuri
<i>cazuri tratate si rezolvate ≤ 7 zile</i>	473 cazuri
<i>cazuri tratate si rezolvate ≤ 14 zile</i>	534 cazuri
<i>cazuri tratate si rezolvate ≤ 30 zile</i>	572 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 AMRSP

In lunile septembrie 2013, februarie 2014 si martie 2014, au fost efectuate verificari sistematice ale registrelor Concesionarului. S-a verificat 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 17.10.2014, 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 inregistrarii 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 perioada de evaluare, a fost inregistrat un numar total de **1117 notificari** de prabusiri pe canal colector, din care 327 notificari nu s-au confirmat la constatare, astfel incat nu au fost luate in calculul conformitatii.

De asemenea nu au fost luate in calculul conformitatii notificările multiple ale aceluiași caz, așa cum s-a stabilit prin art.2 al Deciziei Consiliului Executiv al ARBAC nr.28/2006.

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.

Verificand Fisele 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 NS B 4.2 , tratate si rezolvate ca infundare de canal colector .

Datele se prezinta astfel:

Cazuri de prabusiri de canal colector	Notificari	Multiple	Cazuri
Total, din care:	1117	230	887
- confirmate	790	218	572
- neconfirmate	327	12	315

- 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 B.4.1 – 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
<i>Numeric</i>	<i>Numeric</i>		<i>Numeric</i>	<i>%</i>	<i>%</i>	<i>%</i>
1	2	3	4	5	6	7
572	0	≤ 2 zile	287	50,17	30	-
		≤ 4 zile	381			
		≤ 7 zile	473	82,69	75	-
		≤ 14 zile	531			
		≤ 30 zile	572	100	100	-
		> 30 zile	0	0	0	-

Rezultatul evaluarii Nivelului de Serviciu B4.1, tinand seama de verificarile efectuate de AMRSP, este urmatorul:

$$\text{- cazuri de prabusiri de canal colector rezolvate in } \leq 2 \text{ zile : NS B4.1} = \frac{287}{572 - 0} \times 100\% = 50,17\%$$

(Standard Obiectiv : 30%)

$$\text{- cazuri de prabusiri de canal colector rezolvate in } \leq 7 \text{ zile : NS B4.1} = \frac{473}{572 - 0} \times 100\% = 82,69\%$$

(Standard Obiectiv : 75%)

$$\text{- cazuri de prabusiri de canal colector rezolvate in } \leq 30 \text{ zile : NS B4.1} = \frac{572}{572 - 0} \times 100\% = 100\%$$

(Standard Obiectiv : 100%)

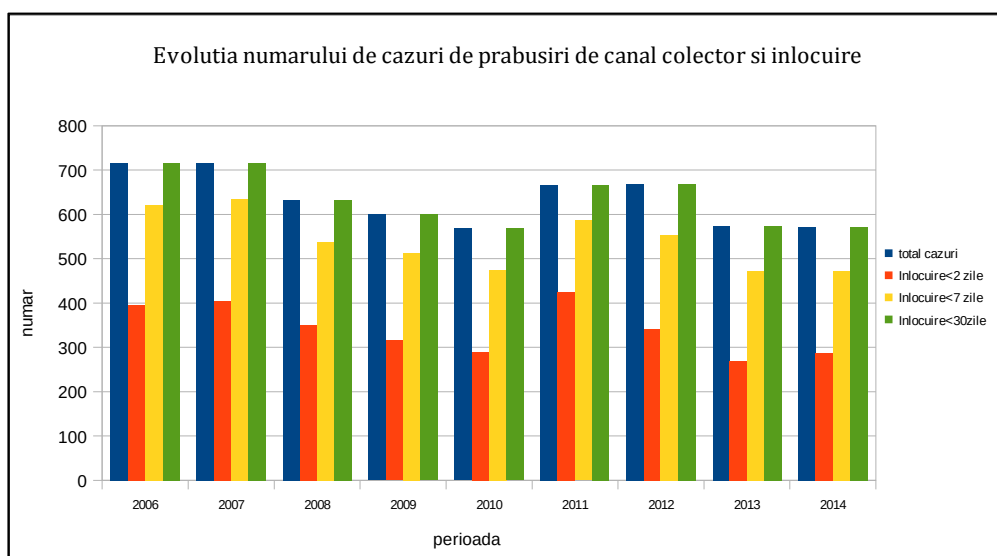
- Concluzii evaluare

- *Formatul inregistrarilor este conform Deciziei Consiliului Executiv al ARBAC nr. 21/04.08.2003*
- *Datele prezentate prin Raportul S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. au fost complete*
- *A existat posibilitatea de verificare a datelor prezentate*
- *Nu s-au solicitat cereri suplimentare de informatii*
- *In urma verificarilor s-a constatat corectitudinea datelor prezenta*

Avand in vedere verificarile si calculele efectuate, Consiliul Executiv al AMRSP a aprobat, prin **Decizia nr. 28/06.11.2014**, Certificarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.1 - Timpul dintre notificarea unei prabusiri de canal colector si inlocuirea conductei.

Evolutia numarului de cazuri de prabusiri de canal colector si inlocuire

Perioada	Nr. total cazuri	Inlocuire < 2 zile	Inlocuire < 7 zile	Inlocuire < 30 zile
2006	715	395	621	715
2007	716	405	635	716
2008	632	350	538	632
2009	600	315	513	600
2010	568	289	475	568
2011	666	425	586	666
2012	668	342	553	668
2013	574	269	472	574
2014	572	287	473	572



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

Avand in vedere clauza din Actul Adicional 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 Concendent, in maxim 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 B4.1-Timpul dintre notificarea unei prabusiri de canal colector si inlocuirea conductei**, nu a putut fi facuta la data intocmirii raportului Anual AMRSP din 2014 din lipsa informatiilor.

Prin scrisoarea 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. 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, au fost verificate urmand procedura care se aplica si pentru perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii (ECC).

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

Informatiile transmise de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. In cadrul Raportului Anual pentru anul 2013 sunt urmatoarele:

Numarul total de cazuri de prabusiri de canal colector notificate	591
Numar total de cazuri rezolvate ≤ 2 zile	274
Numar total de cazuri rezolvate ≤ 4 zile	380
Numar total de cazuri rezolvate ≤ 7 zile	495
Numar total de cazuri rezolvate ≤ 14 zile	543
Numar total de cazuri rezolvate ≤ 30 zile	591
Numar total de cazuri rezolvate in mai mult de 30 zile	543

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 AMRSP**

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

In aceasta perioada s-au inregistrat un numar de **591 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>Numeric</i>	<i>Numeric</i>		<i>Numeric</i>	<i>%</i>
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
591	0	≤ 2 zile	274	46,36
		≤ 4 zile	380	
		≤ 7 zile	495	83,76
		≤ 14 zile	543	
		≤ 30 zile	591	100

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

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 anului 2013 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

Rezultatul evaluarii Nivelului de Serviciu NS B4.1, tinand seama de verificarile efectuate de AMRSP este urmatorul:

$$\text{- cazuri de prabusiri de canal colector rezolvate in } \leq 2 \text{ zile : NS B4.1} = \frac{274}{591-0} \times 100\% = 46,36\%$$

(Standard Obiectiv : 30%)

$$\text{- cazuri de prabusiri de canal colector rezolvate in } \leq 7 \text{ zile : NS B4.1} = \frac{495}{591-0} \times 100\% = 83,76\%$$

(Standard Obiectiv : 75%)

$$\text{- cazuri de prabusiri de canal colector rezolvate in } \leq 30 \text{ zile : NS B4.1} = \frac{591}{591-0} \times 100\% = 100\%$$

(Standard Obiectiv : 100%)

si arata faptul ca si pentru perioada de 12 luni (01.01.2013-31.12.2013) diferita de cea de la Evaluarea Continuarii Conformitatii, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. si-a indeplinit obligatiile contractuale pentru Nivelul de Serviciu B4.1 - Timpul dintre notificarea unei prabusiri de canal colector si inlocuirea conductei.