

MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU B4.2 – Timpul dintre notificarea unei infundari de canal si curatarea infundarii
2012 – 2013

I. PREVEDERI CONTRACTUALE

- Definitie

Timpul dintre notificarea unei infundari de canal colector si curatarea infundarii

- Formula de calcul

Raportul dintre numarul de cazuri notificate si rezolvate in intervalele de timp specificate in Standardul Obiectiv al NS B4.2 si numarul total de cazuri notificate ca infundari de canal

- Termen limita de conformitate

Anul 5 de concesiune (17.11.2005)

Dupa aceasta data, pe toata durata Concesiunii, daca este sau nu realizata conformitatea, Termenul Limita de Conformitate se stabileste la 20 de zile numai dupa emiterea scrisorii de certificare

- Masurat prin:

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

- Monitorizat prin:

In principal, ARBAC analizeaza rapoartele ANB si verifica acuratetea inregistrarilor informatiilor din registrele bazelor de date ale ANB privind toate cazurile de infundari 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 nr.23/25.07.2005 modul general de identificare, inregistrare, calculare, raportare, verificare si aprobare a Excluderilor Admisibile.

- Nivel Standard Obiectiv (NSO)

- Eliminarea infundarii in 24 de ore de la raportare in cel putin 75% din incidente;

- Eliminarea infundarii in 48 de ore de la raportare in 100% din incidente;

II. MONITORIZARE SI EVALUARE

- Nivel Standard de Baza (NSB)

aprobat prin Decizia ARBAC nr. 15/2002:

- Eliminarea infundarii in 24 de ore de la raportare in cel putin 53% din incidente;

- Eliminarea infundarii in 48 de ore de la raportare in 78% din incidente;

- Eliminarea infundarii in mai mult de 48 de ore de la raportare in 22% din incidente

- Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu B4.2 (30.05.2012 - 30.05.2013)

Atat pentru perioada de evaluare a continuarii conformitatii (28.09.2011-27.09.2012), 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. 20 / 25.03.2004 - Privind aprobarea formatului tabelului rezumativ pentru Nivelul de Serviciu B4.2 – Timpul dintre notificarea unei infundari de canal si curatarea infundarii

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 Nivelului de Serviciu B4.2.

- Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.2 in perioada 28.09.2011-27.09.2012

- 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 numarul 10061347 /08.10.2012, Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.2 – Timpul dintre notificarea unei infundari de canal colector si curatarea infundarii, 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 infundarile de canal colector, inregistrate in perioada 26.09.2011 – 25.09.2012 si tratate in Perioada de Evaluare Continua a Conformitatii 28.09.2011 – 27.09.2012.

In perioada de evaluare a continuarii conformitatii, au fost inregistrate un numar de 12161 cazuri de infundari de canal colector.

Durata de rezolvare a notificarilor de infundare de canal colector/racord la canal, a fost calculata intre data/ora inregistrarii notificarilor si data/ora curatarii infundarii.

Urmare a evaluarii, realizata pe baza elementelor precizate mai sus, a rezultat conformitatea NS B4.2, valorile realizate fiind:

- **94,89%** notificari de infundari de canal colector/racord la canal rezolvate in 24 de ore fata de **75%** cat prevede Standardul Obiectiv;
- **100%** notificari de infundari de canal colector/racord la canal rezolvate in 48 de ore fata de 100% cat prevede Standardul Obiectiv.

- Verificari si evaluare AMRSP

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

Verificand prin sondaj Fisele de interventie aferente cazurilor neconfirmate ca infundari de canal colector, s-au constatat urmatoarele situatii:

In perioadele *februarie, martie august si septembrie 2012*, 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 08.10.2012, cu verificarile efectuate la Serviciul monitorizare S.C. Apa Nova Bucuresti S.A si 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, tipul remedierii.

Verificand prin sondaj Fisele de interventie aferente cazurilor neconfirmate ca infundari de canal colector, s-au constatat urmatoarele situatii:

- *adresa gresita;*
- *avarie interioara, reseaua de canalizare functioneaza normal;*
- *busonat pentru neplata;*
- *strada necanalizata;*
- *canalizare clandestine;*
- *apa de la galeria RADET;*
- *curatat CI;*
- *canal nepreluat de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A.;*
- *canal prabusit.*

Notificarile care au fost diagnosticate la constatare ca fiind cazuri de prabusire canal colector (cazuri care se incadreaza in NS B4.1) au fost transferate in baza de date aferenta NS B4.1, tratate si rezolvate ca prabusiri de canal colector cu evidentiarea fisei de reparatie RC.

S-au verificat, prin sondaj, un numar de **110** de cazuri notificate ca infundari de canal colector, neinregistrandu-se anomalii in inregistrările facute.

In perioada de evaluare au fost inregistrate un numar de **17284** notificari de infundari canal colector, din care **2618** de 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 pentru acelasi caz, asa cum s-a stabilit prin art.2 al Deciziei Consiliului Executiv al ARBAC nr. 28/2006, astfel incat datele se prezinta astfel :

- Total notificari de infundari canal colector = **17.248**, din care, notificari confirmate ca infundari canal colector = **14.614** (notificari multiple pentru acelasi caz= **2.453** si notificari ca si cazuri tratate si rezolvate = **12.161**)
- Total notificari neconfirmate ca infundari canal colector = **2.670**.

- Excluderi Admisibile

Contractul de Concesiune nu prevede Excluderi Admisibile pentru Nivelul de Serviciu B4.2

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 B4.2 (**28.09.2011- 27.09.2012**), 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 Nivelul de Serviciu B4.2 – Timpul dintre notificarea unei infundari de canal colector si curatarea infundarii, dupa cum urmeaza:

Total cazuri de infundari de canal colector notificate	Excluderi Admisibile (EA)	Timpul de rezolvare	NS realizat		NSO	Neconf. cu NSO
			Numeric	%	%	%
1	2	3	4	5	6	7
12161	0	≤ 24 ore	11540	94,84	75	-
		≤ 48 ore	12161	100	100	-
		>48 ore	0	0,00	0	-

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

Din calcul a rezultat :

- ≤ 24 ore : $\text{col}(5) = [12161 / 11540 - 0] * 100 = \mathbf{94,89\%}$ (cazuri de infundari de canal colector rezolvate in mai putin de 24 ore fata de **75%** cat prevede Standardul Obiectiv)

- ≤ 48 ore : $\text{col}(5) = [12161 / 12161 - 0] * 100 = \mathbf{100\%}$ (cazuri de infundari de canal colector rezolvate in mai putin de 48 ore fata de **100%** cat prevede Standardul Obiectiv)

Avand in vedere verificarile si calculele efectuate, pentru Nivelul de Serviciu B4.2 – Timpul dintre notificarea unei infundari de canal colector si curatarea infundarii, Consiliul Executiv al AMRSP a aprobat Certificarea Continuarii Conformitatii prin Decizia nr. 28 / 26.10.2012.

- 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 B4.2 pentru perioada **17.11.2011 - 16.11.2012**.

Datele referitoare la NS B4.2 pentru anul 12 de concesiune prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. 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 (**28.09.2011- 27.09.2012**).

Conform Raportului Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru anul 12 al Concesiunii, pentru NS B.4.2. in perioada de raportare cuprinsa intre **17.11.2011** si **16.11.2012** s-au inregistrat un numar de **11953 cazuri** in care a fost nevoie de eliminarea infundarii conductelor de canalizare, cazuri care au fost rezolvate in intervalele de timp specificate in Contractul de Concesiune pentru Nivelul de Serviciu B.4.2.

Total cazuri de infundari de canal colector notificate	Excluderi Admisibile (EA)	Timpul de rezolvare	NS realizat		NSO	Neconformitate cu NSO
			Numeric	%		
1	2	3	4	5	6	7
11953	0	≤ 24 ore	11347	94,93	75	-
		≤ 48 ore	11953	100	100	-
		>48 ore	0	0,00	0	-

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 pentru NS B4.2 realizat de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. este::

- **94,93%** pentru rezolvarea in mai putin de 24 de ore a notificarilor (fata de valoarea de **75 %** a Nivelului Standard Obiectiv)

- **100%** pentru rezolvarea in mai putin de 48 de ore a notificarilor (fata de valoarea de **100 %** a Nivelului Standard Obiectiv), ceea ce duce la concluzia ca ANB si-a indeplinit obligatiile contractuale.