

MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU B4.2 – Timpul dintre notificarea unei infundari de canal si curatarea infundarii
2014 – 2015

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

- 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 termene 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 referitoare la infundari

- Monitorizare

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

*Atat pentru perioada de evaluare a continuarii conformitatii (**28.09.2013-27.09.2014**), 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. 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, au permis o evaluare obiectiva a Nivelului de Serviciu B4.2.

- Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.2 in perioada 28.09.2013-27.09.2014

- 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 B4.2 – 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 *Nivelului de Serviciu B4.2 – Timpul dintre notificarea unei infundari de canal colector si curatarea infundarii* au fost luate in calcul toate notificările confirmate privind infundările de canal colector, inregistrate in perioada **26.09.2013 – 25.09.2014** si tratate in Perioada de Evaluare Continua a Conformitatii **28.09.2013 - 27.09.2014**.

In perioada de evaluare au fost inregistrate un numar de **14091 notificari** de infundari canal colector, din care **2891 notificari** nu s-au confirmat la constatare, astfel incat nu au fost luate in calculul conformitatii.

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:

<i>notificari de infundari de canal colector/racord la canal rezolvate in 24 de ore fata de 75% cat prevede Standardul Obiectiv</i>	96,25%
<i>notificari de infundari de canal colector/racord la canal rezolvate in 48 de ore fata de 100% cat prevede Standardul Obiectiv</i>	100%

- Verificari 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 lunile februarie 2014, martie 2014 si septembrie 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 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 inregistrarii 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 clandestina*
- *apa de la galeria RADET*
- *curatat CI*
- *canal nepreluat de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A.*
- *canal prabusit*

Cazurile care la constatare s-au diagnosticat 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.

In perioada de evaluare au fost inregistrate un numar de **14091 notificari** de infundari canal colector, din care **2891 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 același caz, așa cum s-a stabilit prin art. 2 al Deciziei Consiliului Executiv al ARBAC nr. 28/2006.

Datele se prezintă astfel :

<i>Cazuri de infundări de canal colector</i>	<i>Notificări</i>	<i>Multiple</i>	<i>Cazuri</i>
<i>Total, din care:</i>	14091	1854	12237
- confirmate	11200	1575	9625
- neconfirmate	2891	279	2612

- Excluderi Admisibile

S.C. Apa Nova București S.A. nu a identificat și nu a solicitat aprobarea unor evenimente, incidente care să constituie motiv de Excludere Admisibilă.

- Evaluare AMRSP

Pe baza verificărilor efectuate s-a calculat Nivelul de Serviciu B4.2 – Timpul dintre notificarea unei infundări de canal colector și curățarea infundării, după cum urmează:

<i>Total cazuri de infundări de canal colector notificate</i>	<i>Excluderi Admisibile (EA)</i>	<i>Timpul de rezolvare</i>	<i>NS realizat</i>		<i>NSO</i>	<i>Neconformitate 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>
9625	0	≤ 24 ore	9264	96,25	75	-
		≤ 48 ore	9625	100	100	-
		>48 ore	0	0,00	0	-

Rezultatul evaluării Nivelului de Serviciu B4.2, ținând seama de verificările efectuate de AMRSP, este următorul:

$$\text{- cazuri de infundări de canal colector rezolvate în } \leq 24 \text{ ore : NS B4.2} = \frac{9264}{9625 - 0} \times 100\% = 96,25\%$$

(Standard Obiectiv : 75%)

$$\text{- cazuri de infundări de canal colector rezolvate în } \leq 48 \text{ ore : NS B.2} = \frac{9625}{9625 - 0} \times 100\% = 100\%$$

(Standard Obiectiv : 100%)

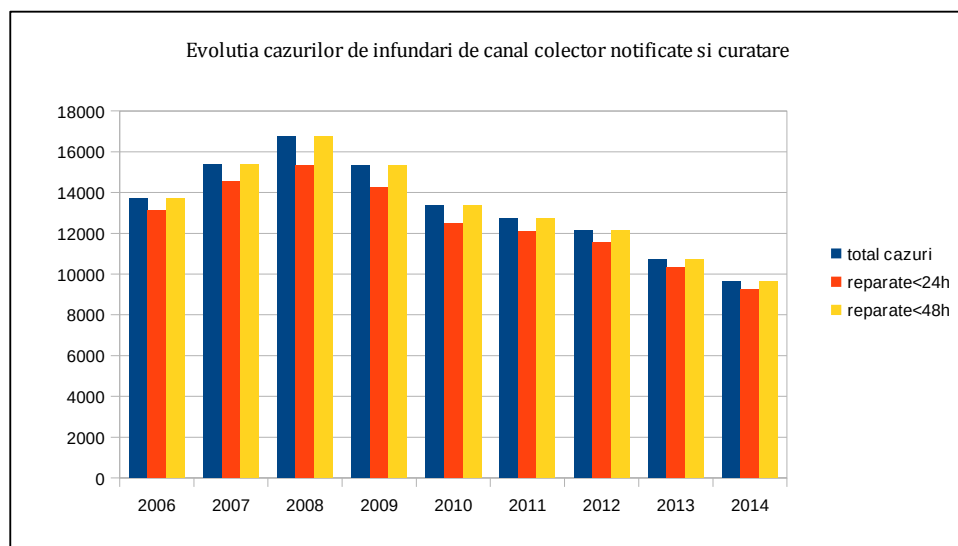
- Concluzii evaluare

- Formatul înregistrărilor este conform Deciziei Consiliului Executiv al ARBAC nr.21/04.08.2003
- Datele prezentate prin Raportul S.C. Apa Nova București S.A. au fost complete
- A existat posibilitatea de verificare a datelor prezentate
- Nu s-au solicitat cereri suplimentare de informații
- În urma verificărilor s-a constatat corectitudinea datelor prezentate

Având în vedere verificările și calculele efectuate, pentru Nivelul de Serviciu B4.2 – Timpul dintre notificarea unei infundări de canal colector și curățarea infundării, Consiliul Executiv al AMRSP a aprobat Certificarea Continuării Conformității prin **Decizia nr. 29/06.11.2014.**

Evoluția numărului de infundări de canal colector notificate și curățate

<i>Perioada</i>	<i>Nr. total cazuri</i>	<i>Curățate < 24 h</i>	<i>Curățate < 48 h</i>
2006	13722	13109	13722
2007	15372	14571	15372
2008	16771	15326	16771
2009	15336	14269	15336
2010	13376	12496	13376
2011	12751	12080	12751
2012	12161	11540	12161
2013	10735	10330	10735
2014	9625	9264	9625



- Raport 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 B4.2-Timpul dintre notificarea unei infundari de canal colector si curatarea infundarii**, 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 infundari canale colectoare	10360
Numarul total de cazuri rezolvate ≤ 24 ore	9988
Numarul total de cazuri rezolvate ≤ 48 ore	10360
Numarul total de cazuri rezolvate >48 ore	0

notificari de infundari de canal colector/racord la canal rezolvate in 24 de ore fata de 75% cat prevede Standardul Obiectiv	96,41%
notificari de infundari de canal colector/racord la canal rezolvate in 48 de ore fata de 100% cat prevede Standardul Obiectiv	100%

- Verificari AMRSP

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

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 **10360 de cazuri** de infundari de canal colector care au fost rezolvate prin curatarea infundarii in perioadele de timp specificate in Contractul de Concesiune si care sunt prezentate un tabelul rezumativ de mai jos :

<i>Total cazuri de infundari de canal colector notificate</i>	<i>Excluderi Admisibile (EA)</i>	<i>Timpul de rezolvare</i>	<i>NS realizat</i>		<i>NSO</i>
<i>Numeric</i>	<i>Numeric</i>		<i>Numeric</i>	<i>%</i>	<i>%</i>
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>
10360	0	≤ 24 ore	9988	96,41	75
		≤ 48 ore	10360	100	100
		>48 ore	0	0,00	0

- 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 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 Nivelul de Serviciu B4.2 – Timpul dintre notificarea unei infundari de canal colector si curatarea infundarii, tinand cont de verificarile efectuate:

$$\text{- cazuri de infundari de canal colector rezolvate in } \leq 24 \text{ ore : } NS \text{ B4.2} = \frac{9988}{10360 - 0} \times 100\% = 96,41\%$$

(Standard Obiectiv : 75%)

$$\text{- cazuri de infundari de canal colector rezolvate in } \leq 48 \text{ ore : } NS \text{ B.2} = \frac{10360}{10360 - 0} \times 100\% = 100\%$$

(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 Continuitatii Conformitatii (28.09.2012- 27.09.2013), S.C .Apa Nova Bucuresti S.A. si-a indeplinit obligatiile contractuale pentru Nivelul de Serviciu B4.2 – Timpul dintre notificarea unei infundari de canal colector si curatarea infundarii.