

MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU B4.2 – Timpul dintre notificarea unei infundari de canal si curatarea infundarii
2016 – 2017

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 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 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

Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu B4.2 in perioada 31.05.2016 - 31.05.2017 de catre AMRSP a constat in:

- verificarea si evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii (nr. 16205297/12.10.2016) pentru perioada **28.09.2015 ÷ 27.09.2016**, in vederea Certificarii Continuarii Conformitatii;

- verificarea si evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual (nr. Pentru cele doua perioade (**28.09.2015 ÷ 27.09.2016** si **01.01.2015 ÷ 31.12.2015**), a fost verificata corespondenta incadrarii informatiilor prezentate in prevederile reglementarilor emise de Autoritatea de Reglementare Tehnica a Concesiunii, si anume:

- *Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 21/04.08.2003 – 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 colector 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 28.09.2015-27.09.2016**

- **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 transmis prin scrisoarea nr. 16205297/12.10.2016, inregistrata la Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice cu nr. 2329/12.10.2016, *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, inregistrate in perioada **26.09.2015 – 25.09.2016** si tratate in Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii, **28.09.2015 - 27.09.2016**.

In Raportul de Evaluare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.2 – Timpul dintre notificarea unei infundari de canal colector si curatarea infundarii, se constata ca in perioada de evaluare au fost inregistrate un numar de **8826** 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 notificarii 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>	95,77%
<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.

In vederea verificarii informatiilor transmise, referitoare la evaluarea continuarii conformitatii, responsabilul pentru monitorizarea Nivelului de Serviciu B4.2 din cadrul compartimentului de specialitate al AMRSP a efectuat mai multe vizite la cele 6 Agentii Operationale ale S.C. Apa Nova Bucuresti S.A in lunile aprilie si mai 2016, precum si la Directia Monitorizare in luna octombrie 2016 unde au fost efectuate verificari sistematice ale registrelor Concesionarului.

De asemenea, 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., cu rezultatele verificarilor efectuate la cele 6 Agentii Operationale, precum si corectitudinea si concordanta datelor din baza de date si din 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*
- *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*
- *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 **13460 notificari** de infundari canal colector, din care **3179 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.

Datele se prezinta astfel :

<i>Cazuri de infundari de canal colector</i>	<i>Notificari</i>	<i>Multiple</i>	<i>Cazuri</i>
<i>Total, din care:</i>	13460	1777	11683
- confirmate	10281	1455	8826
- neconfirmate	3179	322	2857

- Excluderi Admisibile

S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. nu a identificat si nu a solicitat in perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii (28.09.2015- 27.09.2016) aprobarea unor evenimente sau incidente care sa constituie motiv de Excludere Admisibila.

- Evaluare AMRSP

Pe baza verificarilor efectuate s-a evaluat Nivelul de Serviciu B4.2 – Timpul dintre notificarea unei infundari de canal colector si curatarea infundarii, dupa cum urmeaza:

<i>Total cazuri de infundari 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>ore</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>
8826	0	<i>≤ 24 ore</i>	8453	95,77	75	-
		<i>≤ 48 ore</i>	8826	100	100	-
		<i>>48 ore</i>	0	0	0	-

Rezultatul evaluarii Nivelului de Serviciu B4.2, tinand seama de verificarile efectuate de AMRSP, este urmatorul:

$$\text{- cazuri de infundari de canal colector rezolvate in } \leq 24 \text{ ore : } NS \text{ B4.2} = \frac{8453}{8826} \times 100 = 95,77 \%$$

(Standard Obiectiv: 75%)

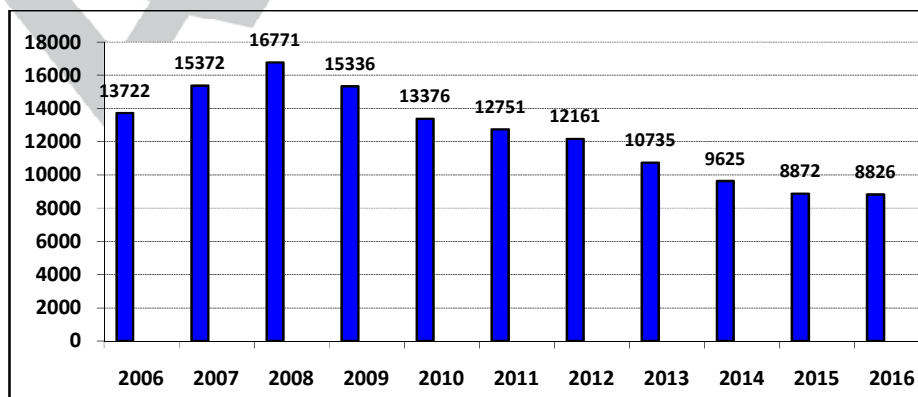
$$\text{- cazuri de infundari de canal colector rezolvate in } \leq 48 \text{ ore : } NS \text{ B.2} = \frac{8826}{8826} \times 100 = 100 \%$$

(Standard Obiectiv: 100%)

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. 43/01.11.2016**.

Evolutia numarului de infundari de canal colector notificate

<i>Anul</i>	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Numar	13722	15372	16771	15336	13376	12751	12161	10735	9625	8872	8826



Datorita continuarii actiunilor de curatare preventiva, numarul cazurilor de infundari de canale de serviciu si/sau racord la canal a scazut in utimii ani.

- Evaluarea informatiilor aferente Nivelului de Serviciu B4.2 continute in Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pe anul 2015

Avand in vedere prevederile Clauzei 16.3 din Actul Additional 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 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", AMRSP a analizat, verificat si evaluat informatiile aferente Nivelului de Serviciu B4.2 (baza de date si tabelul rezumativ), continute in **Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pe anul 2015** (nr.16117779/23.06.2016 inregistrat la AMRSP cu nr. 1515/23.06.2016).

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

Informatiile transmise in cadrul Raportului Anual sunt urmatoarele:

Numarul total de cazuri de infundari canale colectoare	8962
Numarul total de cazuri rezolvate ≤ 24 ore	8599
Numarul total de cazuri rezolvate ≤ 48 ore	8962
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	95,95%
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.

In aceasta perioada s-au inregistrat un numar de **8962 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 in tabelul rezumativ de mai jos :

Total cazuri de infundari de canal colector notificate	Excluderi Admisibile (EA)	Timpul de rezolvare	NS realizat		NSO
Numeric	Numeric	ore	Numeric	%	%
1	2	3	4	5	6
8962	0	≤ 24 ore	8599	95,95	75
		≤ 48 ore	8962	100	100
		>48 ore	0	0	0

- Excluderi Admisibile

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

In cursul anului 2015 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:

$$\text{- cazuri de infundari de canal colector rezolvate in } \leq 24 \text{ ore : } NS \text{ B4.2} = \frac{8599}{8962} \times 100 = 95,95 \% \\ (\text{Standard Obiectiv : } 75\%)$$

$$\text{- cazuri de infundari de canal colector rezolvate in } \leq 48 \text{ ore : } NS \text{ B.2} = \frac{8962}{8962} \times 100 = 100 \% \\ (\text{Standard Obiectiv : } 100\%)$$

Din datele prezentate mai sus se constata ca S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a asigurat si pentru o alta perioada de 12 luni (**01.01.2015-31.12.2015**), diferita de cea de la Evaluarea Continuarii Conformitatii (**28.09.2015-27.09.2016**), o calitate a Nivelului de Serviciu B4.2 - Timpul dintre notificarea unei infundari de canal colector si curatarea infundarii peste Standardul Obiectiv.