

**MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU B4.3 – Eliminarea apelor reziduale in urma unei prabusiri/infundari de canal colector
2012 – 2013**

I. PREVEDERI CONTRACTUALE

- Definitie

Timp pentru furnizarea unor "aranjamente alternative" in vederea eliminarii apelor reziduale din conducta in amonte de infundare si / sau prabusire de canal in cazurile in care infundarea sau prabusirea nu pot fi reparate imediat

- Formula de calcul

Raportul dintre numarul de cazuri de infundari /prabusiri vidanjate in 6 ore si numarul de cazuri infundari/prabusiri notificate in care exista risc de inundare si/sau risc de extindere a inundarii

- Termen limita de conformitate pentru EIC

Anul 2 de concesiune (17.11.2002).

Termenul limita de conformitate la care s-a realizat Conformitatea Nivelului Standard Obiectiv a fost 24.01.2003.

NSO nu a fost atins la Termenul Limita de Conformitate, drept pentru care ARBAC a solicitat planuri de imbunatatire.

In urma remedierilor facute de ANB si a verificarii Raportului de Evaluare Initiala a Conformitatii pentru noua perioada de evaluare continua 04.10.2002- 03.12.2002, Consiliul Executiv al ARBAC, prin Decizia nr.2/14.01.2003, a aprobat Certificarea Nivelului de Serviciu B4.3.

- Masurat prin:

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

- Monitorizat prin:

In principal ARBAC verifica registrul cu date despre toate incidentele referitoare la eliminarea apelor reziduale in cazul unei infundari sau prabusiri de canal colector. Registrul trebuie sa cuprinda o baza de date si tabele rezumative pentru fiecare an de raportare

- Excluderi Admisibile (EA)

EA prevazute de 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.

II. MONITORIZARE SI EVALUARE

- Nivel Standard de Baza (NSB)

aprobat prin Decizia ARBAC nr. 16/2002 este:

- Eliminarea apelor reziduale in mai putin de 6 de ore de la raportare in **88%** din incidente ;

- Eliminarea apelor reziduale in mai mult de 6 de ore de la raportare in **12%** din incidente ;

- Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu B4.3 (30.05.2012 – 30.05.2013)

Atat pentru perioada de evaluare a continuarii conformitatii (**06.12.2011- 05.12.2012**), 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. 21 / 25.03.2004 - Privind aprobarea formatului tabelului rezumativ pentru Nivelul de Serviciu B4.3 – Eliminarea apelor reziduale in urma unei prabusiri /infundari de canal colector.

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 B4.3.

- Evaluarea Continuarii Conformitatii in perioada 06.12.2011- 05.12.2012

- 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. 10067380/15.12.2011, Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii pentru Nivelul de Serviciu B4.3 – Eliminarea apelor reziduale in urma unei prabusiri/infundari de canal colector, 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 eliminarea apelor reziduale in urma unei prabusiri/infundari de canal colector, inregistrate in perioada **06.12.2011 – 05.12.2012** si tratate in Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii **06.12.2011 – 05.12.2012**.

In Raportul de Evaluare a Continuarii Conformitatii NS B4.3 sunt cuprinse un numar de **199 cazuri** cu risc de inundare.

Durata de rezolvare a fost calculata intre data/ora inregistrarii notificarilor si data/ora instalarii unui aranjament alternative.

Urmare a evaluarii, realizata pe baza elementelor precizate mai sus, a rezultat conformitatea NS B4.3, valorile realizate fiind:

- **100 %** cazuri cu risc de inundare rezolvate in mai putin de 6 ore (fata de **100%** cat prevede Standardul Obiectiv)

- Verificari si evaluare AMRSP

Evaluarea Continuarii Conformitatii s-a realizat pe baza datelor din perioada de evaluare de 12 luni, 06.12.2011 – 05.12.2012, tratate in perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii luandu-se in calcul toate notificările provenite din Nivelele de Servicii B4.1 (Timpul dintre notificarea unei prabusiri de canal colector si inlocuirea conductei) si B4.2 (Timpul dintre notificarea unei infundari de canal colector si curatarea infundarii) cu risc de inundare sau cu risc de extindere a inundarii pentru care s-au instalat aranjamente alternative in mai putin de 6 ore. 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 si august-septembrie 2012, urmarindu-se concordanta datelor transmise pe suport informatic in Raportul de Evaluare a Continuarii Conformitatii din data de 14.12.2012 cu verificarile efectuate la cele 6 Agentii Operationale, precum si corectitudinea si concordanta datelor din baza de date comuna aferenta NS B3, NS B4.1 si NS B4.2 si Fisele de Interventie si de Reparatie.

In urma efectuării constatarii au rezultat urmatoarele:

In baza de date a concesionarului au fost inregistrate un numar de **276** notificari din care :

- **159** de cazuri din infundari

- **117** de cazuri din prabusiri

Din cele **276** notificari in total s-a constatat ca **77** notificari sunt considerate ca inregistrari multiple, rezultand un numar de **199** notificari la care se intervine de catre concesionar, fiind necesara instalarea unui aranjament alternativ.

Intrucat Nivelul de Serviciu B 4.3 provine din cazurile de infundari si prabusiri, nu exista cazuri care nu se confirma. Din verificarile facute s-a constatat ca in toate cazurile s-a intervenit cu aranjament alternativ (vidanjare) in max. 6 ore de la notificare.

Durata de rezolvare a fost calculata intre data/ora inregistrarii notificarilor si data/ora instalarii unui aranjament alternativ.

- Excluderi Admisibile

Contractul de Concesiune nu prevede Excluderi Admisibile pentru Nivelul de Serviciu B4.3

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 B4.3 (06.12.2011- 05.12.2012), ANB 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 procentul de conformitate al Nivelului de Serviciu B4.3 - Eliminarea apelor reziduale in urma unei prabusiri/infundari de canal colector, valorile realizate sunt prezentate in tabelul urmator :

<i>Total cazuri cu risc de inundare notificate</i>	<i>Cazuri cu risc de inundare</i>	<i>Cazuri cu risc de extindere a inundarii</i>	<i>Excluderi Admisibile (EA)</i>	<i>Timp de rezolvare</i>	<i>NS realizat</i>		<i>NSO</i>	<i>Neconf. cu NSO</i>
					<i>Numeric</i>	<i>%</i>		
<i>Numeric</i>	<i>Numeric</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>8</i>	<i>9</i>
<i>199</i>	<i>199</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>≤ 6 ore</i>	<i>199</i>	<i>100</i>	<i>100</i>	
				<i>>6 ore</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	

*S-a utilizat formula de calcul : $col.7 = (col.6 / col.1 - col.4) * 100$*

Din calcul a rezultat :

- ≤ 6 ore : $col.7 = (199/199 - 0) * 100 = 100\%$ (cazuri cu risc de inundare rezolvate in mai putin de 6 ore, fata de 100 % cat prevede Standardul Obiectiv)

Avand in vedere verificarile si calculele efectuate, Consiliul Executiv al AMRSP a aprobat Certificarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.3 – Timpul dintre notificarea unei infundari de canal colector si curatarea infundarii, prin Decizia nr. 44 / 21.12.2012.

- 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 NS B4.3 pentru perioada 17.11.2011 – 16.11.2012.

Datele referitoare la NS B4.3 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 (06.12.2011- 05.12.2012).

Conform Raportului Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru anul 12 al Concesiunii, pentru Nivelul de Serviciu B.4.3. in perioada de raportare cuprinsa intre 17.11.2011 si 16.11.2012 s-au inregistrat un numar de 205 de cazuri de eliminare a apelor reziduale ,datorita cazurilor de infundari sau prabusiri de canal colector.aceste cazuri au fost rezolvate in mai putin de 6 ore, asa cum inpun prevederile Contractului de Concesiune

Total cazuri cu risc de inundare notificate	Cazuri cu risc de inundare	Cazuri cu risc de extindere a inundarii	Excluderi Admisibile (EA)	Timp de rezolvare	NS realizat	
<i>Numeric</i>	<i>Numeric</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>	<i>6</i>	<i>7</i>
205	205	0	0	≤ 6 ore	205	100

Pentru anul 12 de concesiune dupa evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual, a rezultat ca pentru NS B4.3 s-a obtinut o valoare de 100% pentru rezolvarea in mai putin de 6 ore a cazurilor cu risc de inundare notificate (fata de valoarea de 100 % a Nivelului Standard Obiectiv), ceea ce duce la concluzia ca S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. si-a indeplinit obligatiile contractuale.