

MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU B5 – Eliminarea inundarii cu apa reziduala din gospodarie si curatare
2012 – 2013

I. PREVEDERI CONTRACTUALE

- Definitie

Timpul necesar pentru eliminarea inundarii cu ape reziduale din gospodarii si curatare

- Formula de calcul

Raportul dintre numarul de cazuri notificate si rezolvate in intervalele de timp specificate in CC si numarul total de cazuri notificate ca inundari cu apa reziduala a gospodariei

- Termen limita de conformitate

Termenul Limita de Conformitate pentru EIC: anul 3 de concesiune (17.11.2003)

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

- Masurare:

Reclamatii de la clienti, o inregistrare a tuturor incidentelor

- Monitorizare:

Autoritatea de Reglementare Tehnica analizeaza rapoartele ANB si verifica acuratetea inregistrarii informatiilor din registrele bazelor de date ale ANB cu detalii asupra tuturor cazurilor de inundare cu ape reziduale a gospodariilor, precum si tabelele rezumative pentru fiecare an de raportare

- Excluderi Admisibile (EA)

Tipuri de Excluderi Admisibile prevazute de Contractul de Concesiune :

- "Daca inundarea se datoreaza unei clapete de retinere/parti a racordului care apartine gospodariei si care este prost intretinuta, inundarea va fi tratata ca o excludere."

ARBAC a reglementat prin Decizia nr.23/25.07.2005 modul general de identificare, inregistrare, calculare, raportare, verificare si aprobare a Excluderilor Admisibile.

Concesiune.

- Nivel Standard Obiectiv (NSO)

*- rezolvare in **48 de ore** de la anuntare in **95%** din incidente*

II. MONITORIZARE SI EVALUARE

- Nivel Standard de Baza (NSB)

aprobat prin Decizia ARBAC nr. 17/2002:

*- rezolvare in **48 de ore** in **70%** din incidente;*

*- rezolvare in **mai mult de 48 de ore** in **30%** din incidente;*

- Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu B5 (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 ANB 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. 22 / 25.03.2004 - Privind aprobarea formatului tabelului rezumativ pentru Nivelul de Serviciu B5 – Eliminarea inundarii cu apa reziduala din gospodarie si curatare

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 NS B5.

- Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B5 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 nr. 10061347 /08.10.2012, Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B.5 – Eliminarea inundarii cu ape reziduale din gospodarii si curatare, impreuna cu baza de date in format electronic aferenta indicatorului si perioadei de evaluare.

*Pentru Evaluarea Continuarii Conformitatii au fost luate in calcul toate cazurile de inundare cu apa reziduala din gospodarii si curatare si cazurile cu risc de extindere a inundarii, inregistrate in perioada **28.09.2011 – 27.09.2012** si tratate in Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii **28.09.2011 – 27.09.2012**.*

Durata de rezolvare a fost calculata intre data/ora inregistrarii notificarilor si data/ora efectuării curateniei datorate inundațiilor.

*In perioada de evaluare au fost inregistrate un numar de **422** cazuri de inundari ale gospodariilor cu ape reziduale la care s-a constatat fie lipsa dispozitivelor de protectie contra refularii (clapet/vana antiretur), fie functionarea defectuoasa a acestora.*

Toate aceste cazuri, desi constituiau motiv de Excludere Admisibila, au fost rezolvate in mai putin de 48 de ore

Ca urmare a evaluarii, realizata pe baza elementelor precizate mai sus, a rezultat conformitatea NS B5, valoarea realizata fiind de 100% solicitari rezolvate in mai putin de 48h fata de 95% cat prevede Standardul Obiectiv.

Total cazuri de inundari cu ape reziduale notificate : **422**

(a) Cazuri de inundari cu ape reziduale notificate si rezolvate :

- in **mai putin de 48 de ore** : **422**

- in **mai mult de 48 de ore** : **0**

(b) Conformitatea realizata:

Cazuri de inundari cu ape reziduale notificate si rezolvate :

- in mai putin de 48 de ore: **100%** din incidente fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **95%**;

- in mai mult de 48 de ore: **0%** din incidente fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **5%**;

- Verificari si evaluare AMRSP

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, august si septembrie 2012*, urmarindu-se 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 rezultatele verificarilor efectuate la cele 6 Agentii Operationale, precum si corectitudinea si concordanta datelor din baza de date si Fisele de Interventie.

S-au verificat prin sondaj fisele de interventie si s-a constatat ca in toate cazurile de inundari, cauza producerii acestor inundari este lipsa clapetelor contra refularii montate pe legaturile prevazute pentru golirea subsolurilor, ceea ce constituie motiv de excludere admisibila conform Contractului de Concesiune.

- Excluderi Admisibile

In Contractul de Concesiune sunt prevazute urmatoarele tipuri de Excluderi Admisibile pentru NS B5:

"Daca inundarea se datoreaza unei clapete de retinere/parti a racordului care apartine gospodariei si care aste prost intretinuta, inundarea va fi tratata ca o excludere."

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 B5 (**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 (*desi cazurile inregistrate puteau fi considerate EA datorita absentei dispozitivelor de protectie contra refularii*)

- Evaluare AMRSP

Pe baza verificarilor efectuate, s-a calculat Nivelul de Serviciu B5 - Eliminarea inundarii cu ape reziduale din gospodarie si curatare, dupa cum urmeaza :

Total cazuri de inundari cu ape reziduale notificate: 422 din care:

- **422** cazuri de inundari cu ape reziduale rezolvate in mai putin de 48 de ore;

- **0** cazuri de inundare cu risc de extindere a inundarii.

Total cazuri de inundari cu ape reziduale notificate			Excluderi Admisibile (EA)	Timpul de rezolvare	NS realizat				NSO	Neconf cu NSO
Numeric total	Tip client	Numeric/ tip client	Numeric		Numeric	Tip client	Nume r ic	%	%	%
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
422	Gospodarii	402	0	≤48h	422	Gosp.	402	100	95	
	Agenti Economici	11				Ag.Ec.	11			
						Inst.publ	9			
	Institutie publica	9		>48h	0	Gosp.	0	0	5	
						Ag.Ec.	0			
						Inst.publ	0			

S-a utilizat formula de calcul : $\text{col}(9) = [\text{col}(6) / \text{col}(1) - \text{col}(4)] * 100$

Din calcul a rezultat :

- ≤ 48 ore : $\text{col}(9) = [422 / 422 - 0] * 100 = 100$

Avand in vedere verificarile si calculele efectuate, Consiliul Executiv al AMRSP a aprobat, prin Decizia nr. 29 / 26.10.2012, Certificarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B5 - Eliminarea inundarii cu ape reziduale din gospodarie si curatare.

- 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 B5 pentru perioada 17.11.2011 - 16.11.2012.

Datele referitoare la NS B5 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 (28.09.2011-27.09.2012).

In baza Raportului Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru anul 12 de Concesiune, pentru Nivelul de Serviciu B.5.s-au inregistrat urmatoarele valori, conform tabelului rezumativ de mai jos :

Total cazuri de inundari cu ape reziduale notificate			Excluderi Admisibile (EA)	Timpul de rezolvare	NS realizat						
Numeric total	Tip client	Numeric/ tip client	Numeric		Numeric	Tip client	Num.	%			
1	2	3	4	5	6	7	8	9			
412	Gospodarii	390	0	≤48h	412	Gosp.	390	100			
	Agenti Economici	12				Ag.Ec.	12				
						Inst.pb	10				
	Institutie publica	10		>48h	0	Gosp.	0	0			
						Ag.Ec.	0				
						Inst.pb	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 s-a obtinut o valoare de **100%** pentru NS B , conform cu valoarea de 100% a Nivelului Standard Obiectiv, concluzionand astfel ca S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. si-a indeplinit obligatiile contractuale.