

MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU D1 – Presiunea minima la bransament apa industrială 2012 – 2013

I. PREVEDERI CONTRACTUALE

- Definitie

Presiunea la bransamentul de apa industrială conform clauzelor prevazute in "Contractul de furnizare apa industrială" incheiat cu fiecare agent economic

- Formula de calcul

Raportul dintre numarul de bransamente rezolvate in anul de raportare si numarul total de bransamente la sfarsitul anului de raportare.

$$NSD1 = \frac{\text{numarul de bransamente fara probleme de presiune}}{\text{numarul total de bransamente la sfarsitul anului de raportare}} \times 100$$

- Termen limita de conformitate

Primul Termen Limita de Conformitate este anul 5 de concesiune (17.11.2005). Dupa aceasta data, pe toata durata concesiunii, daca este realizata sau nu conformitatea, TLC se stabileste la 20 de zile numai dupa emiterea scrisorii de certificare

- Perioada de Evaluare

- Evaluarea Initiala trebuie efectuata pe o perioada de 2 luni incepand cu 27.07.2005 si pana la data de 26.09.2005. 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 termenele limita de la Evaluarea Initiala

- Masurare

Concesionarul inregistreaza si intocmeste rapoarte privind reclamatii de presiune scazuta de la clientii. ANB va trebui sa faca masuratori ale presiunii la fiecare din punctele:

- la partea de bransament/contor a clientului;
- print-o referinta de inlocuire a in arterele de distributie adiacente.

Inregistrările din baza de date se tin de concesionar in conformitate cu formatul aprobat de ARBAC prin Decizia nr.28/2003. Rapoartele ANB contin tabele rezumative prezentate in formatul aprobat prin Decizia ARBAC nr.29/2004

- Monitorizare

- Concesionarul inregistreaza si intocmeste rapoarte privind reclamatii de presiune scazuta de la clientii. ANB va trebui sa faca masuratori ale presiunii la fiecare din punctele:

- la partea de bransament/contor a clientului;
- print-o referinta de inlocuire a in arterele de distributie adiacente.

Inregistrările din baza de date se tin de concesionar in conformitate cu formatul aprobat de ARBAC prin Decizia nr.28/2003. Rapoartele ANB contin tabele rezumative prezentate in formatul aprobat prin Decizia ARBAC nr.29/2004.

- Autoritatea de Reglementare Tehnica analizeaza rapoartele Concesionarului si verifica inregistrările din baza de date. Verificarile urmaresc identificarea zonei industriale afectate, cauza, actiunea intreprinsa pentru a rezolva problema si timpul de rezolvare.

Informatiile sunt stocate, cumulate si transmise anual Autoritatii de Reglementare Tehnica, dar pe masura ce sunt inregistrate sunt verificate periodic prin sondaj de catre acesta.

- Excluderi Admisibile

Cazurile de presiune mai mici decat cele convenite cu Clientul in contractul de alimentare nu vor constitui nerealizari in raport cu Nivelul de Serviciu daca se datoreaza urmatoarelor imprejurari:

- Cereri anormale. Aceasta nu include varfuri zilnice sau saptamanale si ar trebui sa fie evenimente care nu apar mai des decat de 5 ori in timpul unui an;
- Intretinere planificata;
- Incidente de presiune mica de scurta durata, adica mai putin de 1 ora pe zi si care nu apare cu regularitate;
- Incidente exceptionale la echipamentele Concesionarului: explozii ale arterelor, defectiuni ale echipamentelor;
- Incidente exceptionale din cauza unei terte parti: pentru actiuni de stingere a incendiilor, alta actiune a unei terte parti.

- Nivel Standard Obiectiv (NSO)

100% din solicitarile clientilor rezolvate conform Contractului de furnizare apa

II. MONITORIZARE SI EVALUARE

- Nivel Standard de Baza (NSB)

aprobat prin Decizia ARBAC nr. 26/20.11.2002: 90%

- Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu D1 (30.05.2012 – 30.05.2013)

Atat pentru perioada de evaluare a 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 in reglementarile emise de Autoritatea de Reglementare Tehnica a Concesiunii:

- Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 28/2003 – privind aprobarea formatului bazei de date

- Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 29/2004 – privind aprobarea formatului inregistrarii tabelului rezumativ

Informatiile continute in baza de date si in tabelul rezumativ, pentru cele doua perioade (ECC si anul 12 contractual), au fost suficiente si relevante, ceea ce a permis o evaluare obiectiva a NS D1.

Pentru cele doua perioade de evaluare, din informatiile primite de la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul celor doua rapoarte (Raport ECC si Raport Anual) si dupa verificarile efectuate de AMRSP s-a constatat faptul ca nu au aparut zone noi in care sa persiste probleme de presiune necorespunzatoare a apei industriale.

- Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu D1 pentru perioada 28.09.2011-27.09.2012

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

Informatiile transmise de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului privind Evaluarea Continuarii Conformitatii NS D1 - Presiunea minima la bransament apa industrială, transmis de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. cu adresa nr. 10061347/ 08.10.2012, sunt urmatoarele:

Nr. crt.	Elemente ale Nivelului de Serviciu	NS realizat
1	Nr. total bransamente la inceputul anului de raportare	76
2	Nr. total de bransamente la sfarsitul anului de raportare	56
3	Nr. bransamente cu probleme de presiune raportate in doua sau mai multe ocazii in anul de raportare	0
4	Nr. de bransamente rezolvate in anul de raportare	0
5	Nr. bransamente unde nu a fost satisfacut NSB/NSO la sfarsitul anului de raportare	0
6	% din bransamentele unde nu a fost atins NSO la sfarsitul anului de raportare	0
7	% din bransamentele unde a fost atins NSO la sfarsitul anului de raportare	100

- Verificari si evaluare AMRSP

- in perioadele februarie, martie, august si septembrie 2012, au fost efectuate verificari sistematice ale registrelor Concesionarului

In perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii (28.09.2011 – 27.09.2012) au existat 2 cazuri notificate de lipsa presiune in alimentarea cu apa industrială. La momentul verificarii, s-a constatat faptul ca sesizarile de lipsa presiune nu se confirma, fiind cauzate de avarii pe rețeaua interioara, iar S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a furnizat clientilor sai apa industrială la parametrii prevazuti in contractele de furnizare.

- Excluderi Admisibile

Nu au fost identificate evenimente, incidente care sa constituie motiv de Excludere Admisivă.

- Evaluare AMRSP

In urma evaluarii, s-au constatat urmatoarele:

- presiunea minima la bransament pentru apa industrială se conformeaza cerintelor impuse de Contractul de Concesiune.

- evaluarea propusa de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. este corecta, conformitatea realizata fiind de 100%.

AMRSP a decis Certificarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu D1 – Presiunea minima la bransament pentru apa industrială prin Decizia Consiliului Executiv nr. 35 / 26.10.2012.

- Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A pentru perioada 17.11.2011-16.11.2012

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

Raportul anual pentru anul 12 de concesiune transmis de SC Apa Nova Bucuresti S.A. prin adresa nr. 10002385/16.01.2013, evalueaza datele referitoare la NS D1 pentru perioada 17.11.2011 – 16.11.2012

Pentru anul 12 de concesiune, valoarea conformitatii NS D1 raportata de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A, in cadrul Raportului Anual a fost de 100%.

Datele referitoare la NS D1 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).

Valorile raportate sunt urmatoarele:

Nr. crt.	Elemente ale Nivelului de Serviciu	NS realizat
1	Nr. total bransamente la inceputul anului de raportare	76
2	Nr. total de bransamente la sfarsitul anului de raportare	56
3	Nr. bransamente cu probleme de presiune raportate in doua sau mai multe ocazii in anul de raportare	0
4	Nr. de bransamente rezolvate in anul de raportare	0
5	Nr. bransamente unde nu a fost satisfacut NSB/NSO la sfarsitul anului de raportare	0
6	% din bransamentele unde nu a fost atins NSO la sfarsitul anului de raportare	0
7	% din bransamentele unde a fost atins NSO la sfarsitul anului de raportare	100