

MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU D1 – Presiunea minima la bransament apa industrială 2016 – 2017

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 termene limita de la Evaluarea Initiala

In conformitate cu clauza 18, din Actul Aditional 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

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 detaliile asupra Nivelului e Serviciu inferior standardului intr-un registru. Registrul include o baza de date si un tabel rezumativ. Baza de date trebuie sa includa:

- datele problemei;
- detalii ale persoanei/companiei care raporteaza problema,
- localizarea problemei,
- detalii ale problemei (cauza, actiunea intreprinsa pentru a rezolva problema), - timp pentru a rezolva problema,
- numele persoanei care inregistreaza

Baza de date trebuie tinuta in format electronic si actualizata in urma unui incident. Exemplarele pe suport electronic/hartie trebuiesc puse la dispozitie pentru inspectare Autoritatii de Reglementare Tehnica

- 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 (31.05.2016 - 31.05.2017)

Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu D1 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.16117779/23.06.2016) pentru perioada **01.01.2015 ÷ 31.12.2015**

Pentru cele doua perioade (**28.09.2015-27.09.2016** si **01.01.2015 ÷ 31.12.2015**), a fost verificata corespondenta incadrarii informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in prevederile reglementarilor emise de Autoritatea de Reglementare Tehnica a Concesiunii, si anume *Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 28/2003 – privind aprobarea formatului bazei de date* si *Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 29/2004 – privind aprobarea formatului inregistrarii tabelului rezumativ*

Informatiile continute in baza de date si in tabelul rezumativ au fost suficiente si relevante, ceea ce a permis o evaluare obiectiva a Nivelului de Serviciu D1.

Din informatiile primite de la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. si dupa verificarile efectuate de AMRSP s-a constatat 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 28.09.2015-27.09.2016

- 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 Nivelului de Serviciu D1 (nr. 16205297/ 12.10.2016) sunt urmatoarele:

Nr. crt.	Elemente ale Nivelului de Serviciu	NS realizat
1	Nr. total bransamente la inceputul anului de raportare	59
2	Nr. total de bransamente la sfarsitul anului de raportare	61
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 AMRSP

- in perioadele martie si aprilie 2016, au fost efectuate verificari sistematice ale registrelor Concesionarului.

In perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii (**28.09.2015 – 27.09.2016**) nu au existat cazuri notificate de lipsa presiune in alimentarea cu apa industrială.

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 Admisibila.

- **Evaluare AMRSP**

In urma evaluarii, s-au constatat urmatoarele:

- presiunea minima la bransament pentru apa industrială se conformează 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. 50 / 01.11.2016**.

- **Evaluarea informatiilor aferente Nivelului de Serviciu D1 - continute in Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pe anul 2015**

Avand in vedere prevederile Clauzei 16.3 din Actul Aditional 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 D1 (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).

Valorile raportate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. sunt urmatoarele:

Nr. crt.	Elemente ale Nivelului de Serviciu	NS realizat
1	<i>Nr. total bransamente la inceputul anului de raportare</i>	54
2	<i>Nr. total de bransamente la sfarsitul anului de raportare</i>	59
3	<i>Nr. bransamente cu probleme de presiune raportate in doua sau mai multe ocazii in anul de raportare</i>	0
4	<i>Nr. de bransamente rezolvate in anul de raportare</i>	0
5	<i>Nr. bransamente unde nu a fost satisfacut NSB/NSO la sfarsitul anului de raportare</i>	0
6	<i>% din bransamentele unde nu a fost atins NSO la sfarsitul anului de raportare</i>	0
7	<i>% din bransamentele unde a fost atins NSO la sfarsitul anului de raportare</i>	100

Pentru anul 2015, valoarea conformitatii NS D1 raportata de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., in cadrul Raportului Anual a fost de **100%**.