

MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU D1 – Presiunea minima la bransament apa industrială 2022 – 2023

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.

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

- 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 (31.05.2022 - 31.05.2023)

Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu D1 in perioada **31.05.2022 ÷ 31.05.2023** de catre AMRSP a constatat in:

- ⇒ Verificarea si evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii (nr. 22104244 / 7.10.2022) pentru perioada **28.09.2021 ÷ 27.09.2022**, in vederea Certificarii Continuarii Conformitatii
- ⇒ Analizarea si verificarea informatiilor aferente Nivelului de Serviciu D1, prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual (nr. 22053084/20.05.2022) pentru perioada **01.01 ÷ 31.12.2021**
- ⇒ Verificarea corespondentei incadrarii informatiilor prezentate in prevederile reglementarilor emise de Autoritatea de Reglementare Tehnica a Concesiunii, si anume:
 - Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 28/4.08.2003 – privind aprobarea formatului inregistrarii bazei de date comune pentru indicatorii D1, D2
 - Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 29/25.03.2004 – privind aprobarea formatului tabelului rezumativ pentru Nivelul de Serviciu D1 – Presiunea minima la bransament pentru apa industrială

- Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu D1 pentru perioada 28.09.2021-27.09.2022

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

Raportul de Evaluare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu D1 – Presiunea minima la bransament pentru apa industrială, transmis de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. cu scrisoarea nr.22104244/07.10.2022, cuprinde un tabel rezumativ si o baza de date in format electronic, cu informatii despre toate notificarile privind presiunea scazuta a apei industriale la bransamentul clientului inregistrate si tratate in perioada **28.09.2021 ÷ 27.09.2022**.

Informatiile transmise de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. sunt urmatoarele:

Nr. crt.	Elemente ale Nivelului de Serviciu	NS realizat
1	Nr. total bransamente la inceputul anului de raportare	71
2	Nr. total de bransamente la sfarsitul anului de raportare	74
3	Nr. de 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.de 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

Au fost verificate documentele transmise de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. (baza de date in format electronic si tabelul rezumativ), in cadrul Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii nr.22104244/7.10.2022.

Dupa verificarea formatului bazei de date, precum si a formatului tabelului rezumativ, AMRSP a constatat faptul ca acestea contin toate informatiile conform cu cele stabilite prin Deciziile Consiliului Executiv al ARBAC nr. 28/2003 si nr.29/2004.

Dupa verificarea informatiilor pe suport electronic din baza de date, AMRSP a constatat ca in cadrul inregistrarilor se regasesc toate informatiile necesare pentru identificarea incidentului, cauzei, duratei, dar si cu masurile luate pentru solutionare, pentru cazul inregistrat in baza de date.

In perioada de evaluare au fost inregistrate **30** incidente in reseaua de apa industrială, fara sa existe notificari privind scaderi ale presiunii apei furnizate.

- Excluderi Admisibile

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

- Rezultatul evaluarii AMRSP

In urma evaluarii informatiilor primite de la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. si a informatiilor obtinute de reprezentantul AMRSP, tinand seama de prevederile Deciziei Consiliului Executiv al AMRSP nr.24/2021 (ultima certificare a continuarii conformitatii), rezultatul evaluarii Nivelului de Serviciu D1 este urmatorul:

$$NSD1 = \frac{\text{nr. de bransamente fara probleme de presiune}}{\text{numarul total de bransamente}} \times 100 = \frac{74}{74} \times 100 = 100\%$$

Activitatea de monitorizare si evaluare, a fost finalizata de AMRSP prin emiterea *Deciziei Consiliului Executiv nr. 27/31.10.2022* care certifica faptul ca S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a respectat prevederile Contractului de Concesiune pentru Nivelul de Serviciu D1 – Presiunea minima la bransament pentru apa industrială.

- Evaluarea informatiilor aferente Nivelului de Serviciu D1 - continute in Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pe anul 2021

In conformitate cu prevederile:

⇒ Clauzei 17.5.1 din Contractul de Concesiune *“Concesionarul va depune anual, incepand cu sfarsitul primului An Contractual, rapoarte scrise catre Autoritatea de Reglementare Tehnica si Concedent, in termen de 2 (doua) luni de la sfarsitul Anului Contractual respectiv,”*

⇒ Clauzei 17.5.2 din Contractul de Concesiune *“Scopul Rapoartelor Anuale este acela de a face posibila o evaluare a tuturor aspectelor activitatii Concesionarului in baza Contractului,”*

⇒ Clauzei 16.3 din Actul Adicional nr. 10 la Contractul de Concesiune *“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”*

S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a transmis la AMRSP, Raportul Anual pentru anul 2021 prin adresa nr. 22053084/20.05.2022.

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

Informatiile transmise de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual pentru anul 2021 sunt urmatoarele:

Nr. crt.	Elemente ale Nivelului de Serviciu	NS realizat
1	Nr. total bransamente la inceputul anului de raportare	71
2	Nr. total de bransamente la sfarsitul anului de raportare	71
3	Nr. de 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. de 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

Verificarea si analiza informatiilor din Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a constat in:

⇒ Analiza/evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual (nr. 22053084/20.05.2022) pentru perioada **01.01.2021 ÷ 31.12.2021**

⇒ Verificarea informatiilor din bazele de date prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual

⇒ Verificarea informatiilor in documentele existente la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., efectuate cu ocazia vizitelor/inspectiilor, la locatiile Concesionarului

Rezultatul analizei si verificarilor informatiilor aferente NS D1 – Presiunea minima la bransament pentru apa industrială din Raportul Anual arata faptul ca pentru anul 2021, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a asigurat clientilor o presiune corespunzatoare a apei industriale, respectand prevederile Contractului de Concesiune.

- Monitorizarea Nivelului de Serviciu D1 pentru Evaluarea Continuării Conformității

În perioada 1.01 ÷ 31.05.2023, AMRSP a efectuat inspecții în locațiile Concesionarului SC Apa Nova București SA, cu scopul de a verifica informațiile conținute în bazele de date parțiale aferente *Nivelului de Serviciu D1 – Presiunea minima la bransament pentru apa industrială*, din cadrul Perioadei de Evaluare a Continuării Conformității.

Verificarile au fost facute pentru analiza informațiile înregistrate la SC Apa Nova București SA de la 28.09.2022 - data încheierii ultimei perioade de evaluare și până la data 31.03.2023.

Data: 23.02.2023

Obiectiv: colectarea informațiilor privind notificările înregistrate la operatorul SC Apa Nova București SA și tratate în cadrul Perioadei de Evaluare a Continuării Conformității Nivelului de Serviciu D1 – Presiunea minima la bransament pentru apa industrială ;

Actiuni: verificări ale bazei de date cu înregistrările notificărilor confirmate și neconfirmate privind presiunea la bransamentul utilizatorilor în perioada derulată de la începutul perioadei de evaluare a Continuării Conformității (28.09.2022) și până la data de 31.01.2023, privind durata de la notificare până la constatarea, remediere, precum și acțiunile desfășurate de operatorul serviciului;

Observatii: Informațiile intermediare verificate au avut drept scop evaluarea performanțelor Concesionarului în perioada derulată de la începutul perioadei de evaluare a Continuării Conformității (respectiv 28.09.2022) și stau la baza evaluării finale din anul 2023 a Conformității Nivelului de Serviciu D1 – Presiunea minima la bransament pentru apa industrială (evaluare care se face pe durata Concesiunii pentru perioade consecutive de 12 luni).

Data: 27.04.2023

Obiectiv: colectarea informațiilor privind notificările înregistrate la operatorul SC Apa Nova București SA și tratate în cadrul Perioadei de Evaluare a Continuării Conformității Nivelului de Serviciu D1 – Presiunea minima la bransament pentru apa industrială;

Actiuni: verificări ale bazei de date cu înregistrările notificărilor, confirmate și neconfirmate, privind presiunea la bransamentul utilizatorilor în perioada 1.02 - 31.03.2023, privind durata de la notificare până la constatarea, remediere, precum și acțiunile desfășurate de operatorul serviciului;

Observatii: Informațiile intermediare verificate au avut drept scop evaluarea performanțelor Concesionarului în perioada 1.02 ÷ 31.03.2023 și stau la baza evaluării finale din anul 2023 a Conformității Nivelului de Serviciu D1 – Presiunea minima la bransament pentru apa industrială (evaluare care se face pe durata Concesiunii pentru perioade consecutive de 12 luni).