

MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU D2 – *Continuitatea alimentarii apa industrială* 2012 – 2013

I. PREVEDERI CONTRACTUALE

- Definitie

Alimentare cu apa industrială conform Conventiei din Contractul de furnizare apa

- Formula de calcul

Raportul procentual dintre numărul de cazuri notificate rezolvate și total cazuri notificate.

$$NSD2 = \frac{\text{numărul de cazuri notificate rezolvate}}{\text{numărul total de cazuri notificate}} \times 100$$

- Termenul limita de conformitate

Primul Termen Limita de Conformitate este anul 5 de concesiune (17.11.2005). După aceasta data, pe toată durata concesiunii, dacă este realizată sau nu conformitatea, TLC se stabilește la 20 de zile numai după emiterea scrisorii de certificare

- Perioada de Evaluare

- Evaluarea Inițială trebuie efectuată pe o perioadă de 2 luni începând cu 27.07.2005 și până la data de 26.09.2005. Conform Contractului de Concesiune (art.1.2 Anexa III – Caietul de Sarcini) datele pe baza cărora se va face evaluarea conformității vor fi cele obținute în timpul unei perioade de evaluare continue, având durată de 2 luni (Perioada de Evaluare Inițială). O astfel de perioadă se încheie cu 50 de zile înainte de Termenul Limita de Conformitate, sau de Data Anterioară de Conformitate. Pe baza datelor înregistrate, Concesionarul va trebui să prezinte Autorității de Reglementare Tehnică cu cel puțin 40 de zile înainte de TLC raportul de Evaluare Inițială. Autoritatea are la dispoziție 20 de zile pentru a emite o scrisoare de Certificare a Conformității sau de respingere a acesteia.

- Continuarea Conformității se face, pe toată durata concesiunii, la intervale de 12 luni numai dacă s-a realizat conformitatea inițială. Datele folosite pentru evaluarea continuării conformității vor fi cele obținute în perioada de 12 luni ce începe în ziua următoare a ultimei zile a perioadei de evaluare. Predarea raportului de către Concesionar și emiterea scrisorii de către Autoritate se fac respectând aceleași termenele limita de la Evaluarea Inițială

- Masurare

Concesionarul înregistrează atât reclamațiile scrise sau telefonice primite de la clienți cât și toate incidentele care durează mai mult decât perioada convenită în contractul de furnizare.

Înregistrările din baza de date se țin de concesionar în conformitate cu formatul aprobat de ARBAC prin Decizia nr.28/2003. Rapoartele ANB contin tabele rezumative prezentate în formatul aprobat prin Decizia ARBAC nr.30/2004.

- Monitorizare

- Concesionarul înregistrează atât reclamațiile scrise sau telefonice primite de la clienți cât și toate incidentele care durează mai mult decât perioada convenită în contractul de furnizare.

Înregistrările din baza de date se țin de concesionar în conformitate cu formatul aprobat de ARBAC prin Decizia nr.28/2003. Rapoartele ANB contin tabele rezumative prezentate în formatul aprobat prin Decizia ARBAC nr.30/2004.

- Autoritatea de Reglementare Tehnică analizează rapoartele Concesionarului și verifică înregistrările din baza de date. Verificarile urmăresc identificarea zonei industriale afectate, cauza, acțiunea întreprinsă pentru a rezolva problema și timpul de rezolvare.

Informațiile sunt stocate, cumulate și transmise anual Autorității de Reglementare Tehnică, dar pe măsura ce sunt înregistrate sunt verificate periodic prin sondaj de către acesta.

- Excluderi Admisibile (EA)

Nu sunt prevăzute Excluderi Admisibile în Contractul de Concesiune. Pentru acest Nivel de Serviciu, Concesionarul nu a identificat până în prezent Excluderi Admisibile suplimentare.

- Nivel Standard Obiectiv (NSO)

100% de cazuri notificate rezolvate conform "Contractului de furnizare" apă industrială

II. MONITORIZARE ȘI EVALUARE

- Nivel Standard de Bază (NSB)

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

- Monitorizarea și Evaluarea Nivelului de Serviciu D2 (30.05.2012 – 30.05.2013)

Atât pentru perioada de evaluare a conformității (28.09.2011 – 27.09.2012) cât și pentru perioada aferentă anului 12 contractual (17.11.2011 – 16.11.2012) a fost verificată corespondența încadrării informațiilor prezentate în reglementările emise de Autoritatea de Reglementare Tehnică a Concesiunii:

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

- Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 30/2004 – privind aprobarea formatului înregistrărilor tabelului rezumativ
Informațiile continuate în baza de date și în tabelul rezumativ, pentru cele două perioade (ECC și anul 12 contractual), au fost suficiente și relevante, ceea ce a permis o evaluare obiectivă a NS D2.

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 ca nu au aparut zone noi in care sa persiste probleme de presiune necorespunzatoare.

- Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu D2 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 Nivelului de Serviciu D2 – Continuitatea alimentarii cu apa industrială transmis de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. cu adresa nr. 10061347/ 08.10.2012 sunt urmatoarele:

Nr. crt.	Elementul Nivelului de Serviciu	NS realizat	
1	Total cazuri notificate	Numeric	12
2	Total cazuri notificate rezolvate	Numeric	12
		%	100
3	Total cazuri notificate nerezolvate	Numeric	0
		%	0
4	NSO	%	100
5	Neconformitate cu NSO	%	0

Pentru Evaluarea Continuarii Conformitatii (28.09.2011 – 27.09.2012) au fost luate in considerare intreruperile in alimentarea cu apa industrială generate de interventiile S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. si cazurile lipsa apa notificate de clienti.

- Verificari si evaluare AMRSP

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

In urma analizei bazei de date prezentate s-au constatat urmatoarele:

- au fost inregistrate **12** cazuri de intrerupere a alimentarii cu apa industrială generate de interventiile S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru rezolvarea unor probleme punctuale in sistem si **1** caz notificat de un client, caz ce nu s-a confirmat la constatare (fiind vorba despre o defectiune pe instalatia interioara).

Nici unul dintre cazurile de intrerupere nu a durat mai mult decat perioada convenita in contractul de furnizare.

- Excluderi Admisibile

Contractul de Concesiune nu prevede Excluderi Admisibile pentru Nivelul de Serviciu D2.
Concesionarul nu a identificat pana in prezent Excluderi Admisibile suplimentare.

- Evaluare AMRSP

In urma evaluarii, s-au constatat urmatoarele:

- S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a indeplinit cerintele prevazute de Contractul de Concesiune in ceea ce priveste continuitatea alimentarii cu apa industrială

- evaluarea propusa de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. este corecta, conformitatea realizata fiind de 100%, valoare egala cu cea prevazuta de Standardul Obiectiv.

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. in 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 D2 pentru perioada 17.11.2011 – 16.11.2012

Pentru anul 12 de concesiune, valoarea conformitatii NS D2 raportata de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual a fost de 100%.

Datele referitoare la NS D2 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.	Elementul Nivelului de Serviciu	NS realizat	
1	Total cazuri notificate	Numeric	9
2	Total cazuri notificate rezolvate	Numeric	9
		%	100
3	Total cazuri notificate nerezolvate	Numeric	0
		%	0