

MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU D2 – *Continuitatea alimentarii apa industrială* 2015 – 2016

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 această dată, 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 durata 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 termene limita de la Evaluarea Inițială

În conformitate cu clauza 18, din Actul Adicional nr.10 la Contractul de Concesiune, aprobat prin HCGMB 245/2013, „Partile convin că atât Concesionarul cât și Autoritatea de Reglementare Tehnică să aibă la dispoziție perioade identice, de câte 20 de zile, pentru realizarea rapoartelor și concluziilor solicitate, astfel:

18.1. În cadrul obligațiilor precizate în clauza 1.2 Evaluarea Inițială a Conformității, „Concesionarul va prezenta Autorității de Reglementare Tehnică un „Raport Inițial de Conformitate” cu cel puțin 30 de zile înainte de Termenul Limita de Conformitate sau de Data Anterioară de Conformitate, adică în interval de 20 de zile de la sfârșitul perioadei de evaluare inițială.”

18.2. În cadrul obligațiilor precizate în clauza 1.3 Evaluarea Continuării Conformității, „La sfârșitul fiecărei perioade de evaluare, Concesionarul va prezenta un „Raport de Continuare a Conformității” Autorității de Reglementare Tehnică, în interval de 20 de zile de la sfârșitul perioadei de evaluare, iar Autoritatea de Reglementare Tehnică va stabili conformitatea sau ne-conformitatea în termen de 20 de zile de la prezentarea raportului.”

- 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 conțin tabele rezumative prezentate în formatul aprobat prin Decizia ARBAC nr.30/2004.

- Monitorizare

- Concesionarul înregistrează reclamațiile scrise sau telefonice primite de la clienți cât și toate incidentele care durează mai mult decât perioada convenită în contractul de furnizare, într-un registru. Registrul ar trebui să includă o bază de date detaliată și un tabel rezumativ.

Registrul bazei de date va trebui să cuprindă:

- data problemei,
- detalii ale persoanei/organizației care raportează problema,
- localizarea problemei, durata problemei,
- detalii ale problemei (incluzând categorisirea ca întreruperi neplanificate/neavertizate, întreruperi planificate atenționate sau întreruperi cauzate de o terță parte),
- notificare dacă este cazul,
- numele persoanei care înregistrează.

- Autoritatea de Reglementare Tehnică analizează rapoartele Concesionarului și verifică înregistrările din baza de date. Verificările 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 prevazute Excluderi Admisibile in Contractul de Concesiune. Pentru acest Nivel de Serviciu, Concesionarul nu a identificat pana in prezent Excluderi Admisibile suplimentare.

- **Nivel Standard Obiectiv (NSO)**

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

II. MONITORIZARE SI EVALUARE

- **Nivel Standard de Baza (NSB)**

aprobat prin Decizia ARBAC nr. 26/20.11.2002: **90%**, reprezentand raportul dintre numarul de intreruperi in alimentarea cu apa industrială la care s-a respectat conventia inscrisa in contractele cu clientii industriali (intreruperile de alimentare care dureaza sub timpul limita convenit in contracte, care sa nu afecteze instalatiile clientilor datorita lipsei de apa, intreruperile programate trebuind sa fie anuntate in scris in prealabil) si numarul total de intreruperi in alimentarea cu apa industrială

- **Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu D2 (31.05.2015 - 31.05.2016)**

Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu D2 in perioada 31.05.2015 – 31.05.2016 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. 15179950/15.10.2015) pentru perioada **28.09.2014-27.09.2015**, in vederea Certificarii Continuarii Conformitatii

- verificarea si evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual (nr.15104159/12.06.2015) pentru perioada **01.01.2014 ÷ 31.12.2014**.

Pentru cele doua perioade (**28.09.2014-27.09.2015** si **01.01.2014 ÷ 31.12.2014**), 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

- Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 30/2004 – privind aprobarea formatului inregistrarilor 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 D2.

- **Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu D2 pentru perioada 28.09.2014-27.09.2015**

- **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 cu scrisoarea nr. 15179950/15.10.2015 sunt urmatoarele:

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

Pentru Evaluarea Continuarii Conformitatii (**28.09.2014 – 27.09.2015**) 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 aprilie si mai 2015, au fost efectuate verificari sistematice ale registrelor Concesionarului.

In urma analizei bazei de date prezentate au fost inregistrate urmatoarele:

- 2 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

- 1 caz notificat de client cu lipsa apa ce nu s-au confirmat la momentul constatarii

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

- **Excluderi Admisibile**

Contractul de Concesiune nu prevede Excluderi Admisibile pentru Nivelul de Serviciu D2, iar 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 industriala
 - Evaluarea propusa de S.C. Apa Nova Bucuresti SA este corecta, conformitatea realizata fiind de 100%, valoare egala cu cea prevazuta de Standardul Obiectiv.
- AMRSP a decis Certificarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu D2 – Continuitatea alimentarii prin **Decizia Consiliului Executiv nr. 33 / 04.11.2015.**

- Evaluarea informatiilor aferente Nivelului de Serviciu D2 - continute in Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pe anul 2014

Avand in vedere prevederile Clauzei 16.3 din Actul Aditinal 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 D2 (baza de date si tabelul rezumativ), continute in **Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pe anul 2014 (nr.15104159/12.06.2015).**

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

Nr. crt.	Elementul Nivelului de Serviciu	NS realizat	
1	Total cazuri notificate	Numeric	7
2	Total cazuri notificate rezolvate	Numeric	7
		%	100
3	Total cazuri notificate nerezolvate	Numeric	0
		%	0

Pentru anul 2014, valoarea conformitatii NS D2 raportata de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., in cadrul Raportului Anual a fost de 100%.