

MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU D2 – *Continuitatea alimentarii apa industrială* 2021 – 2022

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 Initială 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 Initială). 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 Initială. 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 Initială

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 Initială a Conformității, „Concesionarul va prezenta Autorității de Reglementare Tehnică un „Raport Initial 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 contin 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. 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 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 (31.05.2021 - 31.05.2022)**

Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu D2 in perioada **31.05.2021 ÷ 31.05.2022** 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. 21104404/12.10.2021) pentru perioada **28.09.2020÷27.09.2021**, in vederea Certificarii Continuarii Conformitatii

- Analizarea si verificarea informatiilor aferente Nivelului de Serviciu D2, prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual (nr. 21054929/26.05.2021) pentru anul **2020**

- Verificarea corespondentei incadrării 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 inregistrarilor bazei de date comune pentru indicatorii D1, D2

- Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 30/25.03.2004 – privind aprobarea formatului tabelului rezumativ pentru Nivelul de Serviciu D2 – Continuitatea alimentării cu apa industrială

- **Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu D2 pentru perioada 28.09.2020 – 27.09.2021**

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

Informatiile transmise de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii nr. 21104404/12.10.2021 pentru Nivelul de Serviciu D2 – Continuitatea alimentării cu apa industrială, sunt urmatoarele:

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

- **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.21104404/12.10.2021.

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.20/2004.

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 33 incidente in rețeaua de apa industrială, din care pentru 2 incidente a fost nevoie inchiderea apei industriale.

Cele 2 cazuri au fost:

- 1 caz in care a fost notificata lipsa apei industriale cauzata de inchiderea unei vane;

- 1 caz in care SC Apa Nova Bucuresti SA a inchis apa industrială pentru o inlocuire de conducta, actiune care nu a afectat nici un client.

Prin urmare a fost luat in considerare numai cazul in care a fost necesara manevrarea vanei pentru redeschiderea apei industriale pentru alimentarea clientului afectat.

- Excluderi Admisibile

Contractul de Concesiune nu prevede Excluderi Admisibile pentru Nivelul de Serviciu D2, iar Concesionarul nu a identificat si solicitat Excluderi Admisibile.

- Rezultatul evaluarii AMRSP

In urma evaluarii informatiilor primite de la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. si a informatiilor obtinute in urma inspectiilor periodice realizate de reprezentantul AMRSP, tinand seama de prevederile Deciziei Consiliului Executiv al AMRSP nr.28/2020 (ultima certificare a continuarii conformitatii), rezultatul evaluarii Nivelului de Serviciu D2 este urmatorul:

$$NSD2 = \frac{\text{numarul de cazuri notificate rezolvate}}{\text{numarul total de cazuri notificate}} \times 100 = \frac{1}{1} \times 100 = 100\%$$

(Standard Obiectiv : 100%)

Activitatea de monitorizare si evaluare, a fost finalizata de AMRSP prin emiterea *Deciziei Consiliului Executiv nr. 25/02.11.2021* care certifica faptul ca S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a respectat prevederile Contractului de Concesiune pentru Nivelul de Serviciu D2 – Continuitatea alimentarii cu apa industrială.

- Evaluarea informatiilor aferente Nivelului de Serviciu D2 - continute in Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pe anul 2020

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 nr. 21054929/26.05.2021 pentru anul 2020.

- 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 2020 sunt urmatoarele:

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

- Verificari AMRSP

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

- *Analiza/evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual (nr.21054929/26.05.2021) pentru perioada 01.01.2020 ÷ 31.12.2020*
- *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 D2 – Continuitatea alimentarii cu apa industrială din Raportul Anual arata faptul ca pentru anul 2020, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a asigurat clientilor continuitatea serviciului de alimentare cu apa industrială, respectand prevederile Contractului de Concesiune.