

MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU A2 - Presiunea la bransament 2011 - 2012

I. PREVEDERI CONTRACTUALE

- Definitie

Presiunea minima a apei potabile ce trebuie asigurata de Concesionar si care trebuie atinsa la bransamentul clientului, sau debit maxim disponibil pentru blocuri cu peste 2 etaje sau cand presiunea este realizata prin instalatii proprii de ridicat presiunea

- Formula de calcul

Raportul dintre numarul de bransamente cu presiune conforma si numarul total de bransamente existente, prin care este furnizata utilizatorilor apa potabila:

$$NS\ A2 = \frac{Nr. de bransamente\ fara\ probleme\ de\ presiune}{Nr. total\ de\ bransamente} \times 100$$

Valoarea rezultata se compara cu Standardul Obiectiv. Daca este mai mare sau egala, se acorda conformitatea, daca este mai mica se respinge iar procedura se repeta dupa o perioada de 3 luni de remediere

- Termen limita de conformitate

Sfarsitul anului 5 de concesiune - 16.11.2005, conform Contractului de Concesiune, partea a III-a Nivelele Serviciilor. 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 pentru o perioada de la inceputul concesiunii ce se incheie cu 75 de zile inainte de TLC. 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, care incepe la data de 17.11.2000 (data intrarii in efectivitate a Concesiunii) si se termina cu 75 de zile inainte de TLC (Perioada de Evaluare Initiala).

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 imediat urmatoare ultimei zile a perioadei de evaluare. Predarea raportului de catre Concesionar si emiterea scrisorii de catre Autoritate se fac respectand aceleasi perioade ca la Evaluarea Initiala

In conformitate cu clauza 18, din Actul Adicional 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

Toate rapoartele de presiune scazuta, daca sunt constatate de Concesionar sau din reclamatiiile clientilor, vor fi investigate de Concesionar in 72 de ore si daca este adecvat, masuratori ale presiunii vor fi facute de Concesionar fie:

- la partea clientului de bransament/contor, sau daca nu este posibil

- printr-un nivel de referinta modificat, de 15 m col. apa presiune in conductele de distributie invecinate, in afara altui nivel de referinta modificat ce se poate dovedi ca fiind adecvat

- Monitorizare

- Concesionarul, conform Contractului de Concesiune, inregistreaza si trateaza: „Toate rapoartele de presiune scazuta, daca sunt constatate de Concesionar sau din reclamatiiile clientilor, vor fi investigate de Concesionar in 72 de ore, si daca este adecvat, masuratori ale presiunii vor fi facute de Concesionar fie:

a) la partea clientului de bransament/contor, sau daca nu este posibil,

b) printr-un nivel de referinta modificat, de 15m col. apa presiune in conductele de distributie invecinate, in afara altui nivel de referinta modificat ce se poate dovedi ca fiind adecvat.”

- Autoritatea de Reglementare Tehnica verifica: „Un registru, tinut de Concesionar, dand detalii asupra bransamentelor gospodariei cu presiune scazuta”. Registrul include o baza de date detaliata cu informatiile privind problemele de presiune semnalate, investigate si solutionate (in conformitate cu formatul aprobat de ARBAC prin Decizia Consiliului Executiv nr.16/2003). Rapoartele Concesionarului includ obligatoriu si un tabel rezumativ, cu o structura aprobata prin Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr.10/2004.

Informatiile sunt stocate, cumulate si transmise anual Autoritatii de Reglementare Tehnica, dar pe masura ce sunt inregistrate sunt verificate periodic prin sondaj de catre aceasta

- Excluderi Admisibile

- Cereri anormale. Aceasta excludere nu include varfurile zilnice sau saptamanale si este limitata la evenimente care apar nu mai mult de 5 ori la acelasi client in decurs de un an de raportare;
- Intretinere planificata;
- Incident de presiune scazuta de scurta durata, adica mai putin de 1 ora pe zi si care nu apare cu regularitate;
- Un incident intamplat o singura data in echipamentul operat de Concesionar: explozii ale conductelor, defectiuni ale echipamentelor;

Incidentele datorate unei terte parti: combaterea unui incendiu, alta actiune a unei terte persoane

- Nivel Standard Obiectiv (NSO)

98%. Concesionarul trebuie sa asigure pentru cel putin **98%** din gospodarii (utilizatori) urmatoarele cerinte :

1. Pentru clienti casnici:

a) pentru locuinte cu unul sau doua etaje: O presiune de 10 mcol. apa sau mai mare, pe partea de bransament/contor a clientului la un debit de 9l/min.

b) Pentru blocuri de apartamente (adica locuinte cu peste doua etaje): Presiunea si debitul furnizate vor fi in asa fel incat locatarii apartamentelor situate la ultimul etaj din bloc sa nu aiba o alimentare inferioara celei specificate la punctul a) de mai sus, cu conditia ca:

1. In cazul in care alimentarea apartamentelor de la etajele superioare depinde de functionarea instalatiilor existente de ridicare a presiunii (de ex: hidrofoare) care alimenteaza direct cu apa blocul, iar aceste instalatii de ridicare a presiunii sunt sub controlul Concesionarului; si

2. Concesionarul nu va fi raspunzator de nici o defectiune cauzata de starea sau dimensionarea instalatiilor interioare ale blocului.

Acolo unde instalatiile existente de ridicare a presiunii nu se afla sub controlul Concesionarului, Concesionarul va fi raspunzator de a asigura un debit maxim disponibil pentru bloc, dupa cum urmeaza:

- 9 l/min per apartament, in cazul blocurilor care au pana la 4 apartamente;
- 6 l/min per apartament in cazul blocurilor care au intre 5 si 20 apartamente;
- 3 l/min per apartament in cazul blocurilor care au peste 20 de apartamente.

2. Pentru Clienti comerciali si Industriali:

„Debitul va fi suficient pentru acoperirea necesitatilor rezonabile ale clientilor si in conformitate cu acordurile in vigoare incheiate intre Concesionar si client.”

II. MONITORIZAREA SI EVALUAREA NIVELULUI DE SERVICIU A2

- Nivel Standard de Baza (NSB)

92,94 % - aprobat prin **Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 8/2002**

- Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu A2 (30.05.2011 – 30.05.2012)

- Evaluarea Continuarii Conformitatii (ECC) pentru perioada 28.09.2010 ÷ 27.09.2011

Tinand seama ca anul 5 a fost anul in care a fost constatata Conformitatea Initiala, iar dupa aceasta data in fiecare an s-a constatat Continuarea Conformitatii, pentru anul 11 de concesiune, conform Contractului de Concesiune, trebuia continuata conformitatea NS A2.

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

In cadrul Raportului ECC, transmis de SC Apa Nova Bucuresti SA (ANB) cu scrisoarea nr.10054003/07.10.2011, a fost inclusa o baza de date in format electronic, cu inregistrari ale tuturor evenimentelor privind lipsa presiunii/presiunii necorespunzatoare a apei potabile la bransamentul utilizatorului.

Informatiile transmise de ANB sunt urmatoarele:

Numarul total de bransamente la inceputul concesiunii	73639
Numarul total de bransamente la inceputul perioadei de raportare	112391
Numarul total de bransamente la sfarsitul perioadei de raportare	116884
Numarul total de bransamente cu probleme de presiune la inceputul concesiunii	5086
Nr. bransamente unde nu a fost satisfacut NSO la inceputul perioadei de raportare	0
Numarul de bransamente cu probleme de presiune aparute in perioada de raportare	0
Numarul de bransamente rezolvate in anul curent	0
Nr. bransamente unde nu a fost satisfacut NSO la sfarsitul perioadei de raportare	0
% din bransamente unde a fost atins NSO la sfarsitul perioadei de raportare	100
Standardul Obiectiv, conform Contractului de Concesiune	98%

- Verificari si evaluare AMRSP

- Verificarile efectuate

Au fost verificate documentele transmise de ANB in cadrul Raportului ECC. AMRSP a constatat ca registrul cu inregistrarile bazelor de date, precum si formatul tabelului rezumativ sunt conforme cu cele stabilite prin Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr.16/2003 si Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr.10/2004. Pentru fiecare

reclamatie este intocmita fisa de interventie care contine toate informatiile necesare identificarii cazurilor semnalate.

Au fost luate in considerare si informatiile transmise de ANB cu ocazia rapoartului anual, precum si cele din perioadele in care reprezentantii AMRSP au efectuat inspectii la Directiile Retele Bucuresti - Est si Bucuresti - Vest. Au fost monitorizate bransamentele cu probleme de presiune la Data Intrarii in Vigoare a Concesiunii precum si informatiile din baza de date din perioada de verificare (28.09.2010 ÷ 27.09.2011), din care ar fi putut sa reiasa noi bransamente cu frecvente probleme de presiune.

- **Rezultatul verificarii**

Din baza de date privind interventiile la reseaua de apa potabila, s-au evidenciat un numar de 1399 de cazuri diagnosticate cu „lipsa presiune”, iar pentru un numar de 1366 de solicitari privind probleme de presiune in urma verificarii nu s-a confirmat acest lucru.

S-au verificat prin sondaj un numar de aproximativ 150 notificari din totalul de 1399 diagnosticate cu „lipsa presiune” din baza de date ceea ce reprezinta ~10,7% din totalul notificarilor, impreuna cu fisele de interventie. S-a urmarit astfel identificarea eventualelor probleme de presiune pentru bransamentele din zonele raportate ca solutionate, unde au existat probleme de presiune inca de la inceputul concesiunii, precum si pentru celelalte bransamente.

Au fost astfel identificate o serie de reclamatii privind presiunea scazuta la bransamente in aria concesionata, insa acestea au fost solutionate in timp scurt, petentii nemarevenind cu reclamatii ulterioare. Au fost verificate prin sondaj si fise de interventie pentru solicitari care s-au dovedit a nu fi identificate.

S-au obtinut copii ale fiselor de interventie alese prin sondaj de reprezentantul AMRSP pentru diagnosticul „lipsa presiune” si „nu se confirma lipsa presiunii”.

Verificarile AMRSP au condus la urmatoarele date sintetizate conform specificatiilor din Contractul de Concesiune, Caietul de Sarcini partea a III-a:

<i>Numarul de bransamente ale gospodariilor unde nu a fost satisfacut Standardul Obiectiv la inceputul anului perioadei de raportare</i>	0
<i>Numarul de bransamente ale gospodariilor unde nu a fost atins Standardul Obiectiv in anul curent</i>	0
<i>Numarul de bransamente ale gospodariilor eliminate din cauza ca problema a fost rezolvata in anul de raportare (bransamente diagnosticate cu „lipsa presiune”)</i>	1399*
<i>Nr. bransamente unde nu a fost satisfacut NSO la sfarsitul perioadei de raportare</i>	0
<i>Numarul total de bransamente la sfarsitul perioadei de raportare</i>	116884
<i>% din bransamentele gospodariilor unde nu a fost satisfacut Standardul Obiectiv la sfarsitul anului</i>	0

Numarul de bransamente notate cu * se refera la totalul notificarilor privind lipsa de presiune sau notificari privind presiune scazuta in cursul anului de raportare (care insa nu s-au repetat de maxim 5 ori in cursul anului de raportare), notificari care au solutionate.

Din fisele de interventie a rezultat ca pentru cele mai multe solicitari, problemele de presiune s-au datorat : caderii de tensiune la statiile de pompare/statiile hidrofor, avariilor la retelele de distributie, problemelor uzuale la bransamente, manevrari de vane datorita interventiilor angajatilor ANB asupra sistemului de alimentare cu apa.

- **Evaluare AMRSP**

In urma evaluarii informatiilor primite de la ANB si culese de AMRSP in cadrul inspectiilor periodice, tinand seama de prevederile Deciziei Consiliului Executiv al ARBAC nr.8/2008 si a Deciziei Consiliului Executiv al AMRSP nr.13/2010, rezultatul evaluarii este urmatorul:

$$NS A2 = \frac{Nr. de bransamente fara probleme de presiune}{Nr. total de bransamente} \times 100 = \frac{116884}{116884} \times 100 = 100\%$$

Valoarea rezultata este peste valoarea ce trebuia obtinuta la Standardul Obiectiv stabilita prin Contractul de Concesiune, si anume 98%. Rezulta astfel ca ANB si-a respectat obligatiile contractuale in ceea ce priveste indeplinirea conformitatii emitand in consecinta Decizia Consiliului Executiv nr.15/26.10.2011 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii NS A2.

- **Analiza Excluderilor Admisibile**

ANB nu a prezentat la AMRSP, pentru perioada de evaluare, nici un eveniment care ar fi putut fi inclus in categoria Excluderilor Admisibile, cu toate ca pentru multe notificari privind lipsa presiunii cauza - intreruperi sau caderi de tensiune ar fi putut fi incadrata in categoria Excluderilor.

- **Raport anual pentru perioada 17.11.2010 ÷ 16.11.2011**

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

In anul 11 de concesiune valoarea raportata de ANB a fost de **100%**. (In tabelul de la cap.III, este prezentata evolutia NS A2 pentru fiecare an al concesiunii din cei derulati.)

Din informatiile transmise de ANB, lucrarile intreprinse in sistemul de distributie a apei potabile au constat in: inlocuirea conductelor cu avarii multiple, inlocuirea vanelor de retea si optimizarea hidraulica a retelei, modernizarea statiilor de pompare, diminuarea perioadei de interventie la avarii.

Informatiile referitoare la NS pentru anul 11 de concesiune raportate de ANB in cadrul Raportului Anual difera putin de datele din raportul de ECC (datele sunt inregistrate pentru o alta perioada de 12 luni fata de cea de la ECC), mentinandu-se totodata conformitatea. Valorile raportate sunt urmatoarele:

Nr.crt	Elementul Nivelului de Serviciu	NS realizat
1.	<i>Nr. total de bransamente la inceputul concesiunii</i>	73639
2.	<i>Nr. total de bransamente la inceputul anului de raportare</i>	112834
3.	<i>Nr. total de bransamente la sfarsitul anului de raportare</i>	118591
4.	<i>Nr. bransamente cu probleme de presiune la inceputul concesiunii</i>	5086
5.	<i>Nr. bransamente unde nu a fost satisfacut NSB/NSO la inceputul anului de raportare</i>	0
6.	<i>Nr. bransamente cu probleme de presiune aparute in anul de raportare</i>	0
7.	<i>Nr. bransamente rezolvate in anul curent</i>	0
8.	<i>Nr. bransamente unde nu a fost satisfacut NSB/NSO la sfarsitul anului de raportare</i>	0
9.	<i>% din bransamente unde nu a fost satisfacut NSB/NSO la inceputul anului de raportare</i>	0
10.	<i>% din bransamente unde a fost atins NSB/NSO la sfarsitul anului de raportare</i>	100

- Verificari si evaluare AMRSP

- Verificarile efectuate

In urma analizei informatiilor transmise de catre ANB, atat cele din Raportul pentru ECC cat si cele din cadrul Raportului Anual, s-a constatat ca ele corespund din punct de vedere al formatului de prezentare cu cerintele ARBAC reglementate prin Decizia nr.16/2003 – privind aprobarea formatului bazei de date si prin Decizia nr.10/2004 – privind formatul inregistrarii tabelului rezumativ.

Informatiile continute in baza de date si in tabelul rezumativ, atat pentru perioada ECC, dar si pentru intreg anul contractual, au fost suficiente si relevante, ceea ce a permis o evaluare rezonabila a NS A2.

In decursul anului 11 de concesiune, AMRSP a verificat registrele cu informatiile preluate de la centrele operationale, in care sunt monitorizate toate reclamatii privind lipsa presiunii. In bazele de date existente la ANB, au fost **diagnosticate 1475 cazuri privind lipsa presiunii** in urma notificarilor utilizatorilor care au semnalat presiunea necorespunzatoare, fata de anul anterior cand s-au diagnosticat 2262 cazuri. Din totalul cazurilor din 2011, 675 cazuri se refera la imobile cu un regim de presiune de cel mult 2 etaje iar restul de 800 se refera la imobile cu regim de inaltime de peste 2 etaje. Aceste cazuri au fost semnalate de clienti izolati, reclamatii acestora privind lipsa de presiune la bransamente, s-au datorat avariilor survenite in instalatiile electrice ce alimenteaza statiile de pompare si de hidrofor (374 cazuri care reprezinta aprox. 26% din total). Restul de 1101 cazuri se refera la lipsa presiunii datorita defectiunilor survenite la buclele de masura sau a manevrarii vanelor de pe retea de distributie de catre echipele ANB.

- Analiza EA

In decursul anului 11 de concesiune, ANB nu a prezentat nici un incident sau eveniment pentru care sa ne solicite aprobarea respectarii Excluserilor Admisibile.

- Alte constatari

In decursul perioadei de la ultimul raport, din informatiile culese si/sau primite de la ANB, AMRSP a constatat ca nu au aparut zone noi in care sa existe presiune necorespunzatoare. Notificarile existente au fost pentru cazuri punctuale, care nu au mai revenit in baza de date (nu s-au repetat mai mult de 5 ori in decursul anului 11 contractual – conditie de includere a bransamentului in categoria celor „supuse riscului” si nici in perioada de evaluare), fiind verificate si solutionate de ANB.