

MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU A2 - Presiunea la bransament 2012 - 2013

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 exclude 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 (30.05.2012 - 30.05.2013)**

Atat pentru perioada de evaluare a conformitatii (**28.09.2011-27.09.2012**), cat si pentru perioada aferenta anului 12 contractual (**17.11.2011-16.11.2012**), a fost verificata corespondenta incadrarii informatiilor prezentate in reglementarile emise de Autoritatea de Reglementare Tehnica a Concesiunii:

- Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 16/4.08.2003 – privind aprobarea formatului inregistrarii bazei de date comune pentru indicatorii A2, A3, A5 si A6
- Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 10 / 25.03.2004 - Privind aprobarea formatului tabelului rezumativ pentru Nivelul de Serviciu A2 – Presiunea la bransament

Informatiile continute in baza de date si in tabelul rezumativ, pentru cele doua perioade (ECC si anul 12 contractual) au permis o evaluare obiectiva a Nivelului de Serviciu A2.

Au fost luate in calcul toate reclamatii scrise inregistrate la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cele doua perioade (ECC si anul 12 contractual) tratate pana la sfarsitul perioadei respective.

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.

Notificarile inregistrate in bazele de date au fost cazuri punctuale, care nu s-au repetat ulterior in alte perioade (conditia de includere a bransamentului in categoria celor neconforme este repetarea problemei de presiune de cel putin 5 ori), fiind verificate si solutionate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A..

Au fost verificate prin sondaj si fise de interventie pentru solicitari care s-au dovedit a nu fi confirmate, majoritatea cazurilor se refera la: „defect pe instalatia interioara”, „presiune normala la momentul verificarii” sau „cadere de tensiune” remediata pana la sosirea echipelor de interventie.

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/statii hidrofor, avariilor la retelele de distributie, problemelor uzuale la bransamente, manevrari de vane datorita interventiilor angajatilor S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. asupra sistemului de alimentare cu apa, defectiuni pe instalatiile interioare dar si obturari la bransament datorita acumularii impuritatilor la filtre.

Din informatiile transmise de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., pentru furnizarea apei potabile cu o presiune corespunzatoare, efortul S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a fost axat pentru o serie de lucrari intreprinse in sistemul de

distributie a apei potabile ce au constat in: inlocuirea conductelor cu avarii multiple, inlocuirea vanelor de retea si optimizarea hidraulica a retelei, modernizarea statiilor de pompare, precum si cresterea ritmului de diminuare a perioadei de interventie la avarii.

- Evaluarea Continuarii Conformitatii (ECC) Nivelului de Serviciu A2 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 ECC (nr.10061347/08.10.2012) sunt urmatoarele:

Numarul total de bransamente la inceputul concesiunii	73639
Numarul total de bransamente la inceputul perioadei de raportare	116884
Numarul total de bransamente la sfarsitul perioadei de raportare	120863
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

In urma verificarii bazei de date cu notificările la rețeaua de apă potabilă, s-au identificat un număr de:

- **1929** de cazuri diagnosticate cu „lipsa presiune”
- **1548** de notificări privind probleme de presiune care, în urma verificării efectuate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., nu s-au confirmat

Din totalul de **1929** diagnosticate cu „lipsa presiune” din baza de date au fost verificate prin sondaj un număr de **180 notificari**, ceea ce reprezintă ~9,3% din totalul notificărilor, împreună cu fisele de intervenție. S-a urmărit astfel identificarea eventualelor probleme de presiune pentru bransamentele din zonele raportate ca soluționate, unde au existat probleme de presiune la începutul concesiunii, precum și pentru celelalte bransamente.

De asemenea s-a verificat în cadrul bazei de date și a fiselor de intervenție, dacă reclamațiile înregistrate și soluționate au fost regasite ulterior.

- Excluderi Admisibile

În cursul perioadei de evaluare a continuării conformității Nivelului de Serviciu A2 (**28.09.2011-27.09.2012**), S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. nu a identificat și nu a solicitat aprobarea unor evenimente, incidente care să constituie motiv de Excludere Admisibilă

- Evaluare AMRSP

Rezultatul evaluării Nivelului de Serviciu A2, ținând seama de verificările efectuate, este următorul:

$$NS\ A2 = \frac{Nr. de bransamente\ fara\ probleme\ de\ presiune}{Nr. total\ de\ bransamente} \times 100 = \frac{120863}{120863} \times 100 = 100\%$$

și arată faptul că S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. și-a respectat obligațiile contractuale în ceea ce privește îndeplinirea conformității.

Continuarea Conformității Nivelului de Serviciu A2 a fost certificată de AMRSP prin Decizia Consiliului Executiv nr. 22/26.10.2012.

- Raport Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru perioada 17.11.2011 ÷ 16.11.2012

Raportul anual pentru anul 12 de concesiune, transmis de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. prin adresa nr. 10002385/16.01.2013, evaluează datele referitoare la Nivelul de Serviciu A2 pentru perioada **17.11.2011 - 16.11.2012**.

Datele referitoare la NS A2 pentru anul 12 de concesiune prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. în cadrul Raportului Anual au fost înregistrate pentru o altă perioadă de 12 luni (**17.11.2011 - 16.11.2012**) care diferă de perioada de ECC (**28.09.2011 ÷ 27.09.2012**).

Valorile raportate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. în cadrul Raportului anual sunt următoarele:

Nr.crt	Elementul Nivelului de Serviciu	NS realizat
1.	Nr.total de bransamente la inceputul concesiunii	73639
2.	Nr.total de bransamente la inceputul anului de raportare	118591
3.	Nr.total de bransamente la sfarsitul anului de raportare	121906
4.	Nr. bransamente cu probleme de presiune la inceputul concesiunii	5086
5.	Nr. bransamente unde nu a fost satisfacut NSB/NSO la inceputul anului de raportare	0
6.	Nr. bransamente cu probleme de presiune aparute in anul de raportare	0
7.	Nr. bransamente rezolvate in anul curent	0

8.	Nr. bransamente unde nu a fost satisfacut NSB/NSO la sfarsitul anului de raportare	0
9.	% din bransamente unde nu a fost satisfacut NSB/NSO la inceputul anului de raportare	0
10.	% din bransamente unde a fost atins NSB/NSO la sfarsitul anului de raportare	100

Pentru anul 12 de concesiune, AMRSP a verificat informatiile continute in baza de date transmisa de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A..

Astfel, au fost inregistrate un numar de **3471 de cazuri privind lipsa presiunii**, din care au fost confirmate, in urma verificarilor efectuate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., un numar de **1889 cazuri**.

Din totalul celor **1889 notificari confirmate** in 2012, **1107** cazuri se refera la imobile cu un regim de presiune ≤ 2 etaje iar restul de **782** se refera la imobile cu regim de inaltime > 2 etaje.

Lipsa presiunii la bransamentele clientilor s-a datorat:

- avariilor survenite in instalatiile electrice ce alimenteaza statiile de pompare si de hidrofor (**477 cazuri**)
- bransamentelor inghetate, a operatiunilor de inlocuire si manevrare a vanelor din sistem, a defectiunilor survenite la buclele de masura (**1412 cazuri**)

Pentru anul 12 de concesiune, dupa evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual, a rezultat ca valoarea Nivelului de Serviciu A2 obtinuta de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. este de **100 %**, valoarea ce este peste valoarea de **98%** a Nivelului Standard Obiectiv, concluzionand astfel ca S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. si-a indeplinit obligatiile contractuale.