

## MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU A2 - Presiunea la bransament 2014 - 2015

### 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 fiecărei 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**

Monitorizarea conformitatii si evaluarea informatiilor au fost facute de AMRSP pentru perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii (ECC) si pentru perioada 01.01.2013 ÷ 31.12.2013 corespunzatoare Raportului Anual SC Apa Nova Bucuresti SA (transmis cu scrisoarea nr. 14136836/25.06.2014).

Pentru perioada de evaluare a conformitatii, respectiv **28.09.2013-27.09.2014**, a fost verificata corespondenta incadrarii informatiilor prezentate in reglementarile emise de Autoritatea de Reglementare Tehnica a Concesiunii, si anume:

- *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 perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii (ECC), transmise de SC Apa Nova Bucuresti SA cu scrisoarea nr.14198430/17.10.2014 a 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. pentru perioada de evaluare de 12 luni de la ultima certificare a conformitatii.

S-a constatat ca pentru cele doua perioade mentionate mai sus, din informatiile primite de la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., in cadrul raportului celor doua rapoarte 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 intr-un an), fiind verificate si solutionate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A..

Au fost verificate prin sondaj si fise de interventie pentru notificari 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.

Principalele cauze ale presiunii scazute, identificate din fisele de interventie intocmite de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., s-au datorat:

- *caderii de tensiune la statiile de pompare/statiile hidrofor*

- avariilor la rețelele de distribuție
- manevrelor de închidere a vanelor efectuate de angajații S.C. Apa Nova București S.A. pentru remedierea defectiunilor și pentru modernizarea sistemului de alimentare cu apă
- defectiunilor pe instalațiile interioare
- obturări la bransament datorită acumulării impurităților la filtre

Din informațiile transmise de S.C. Apa Nova București S.A., pentru furnizarea apei potabile cu o presiune corespunzătoare, efortul S.C. Apa Nova București S.A. a fost axat pentru o serie de lucrări întreprinse în sistemul de distribuție a apei potabile ce au constatat în: înlocuirea conductelor cu avarii multiple, înlocuirea bransamentelor de plumb, înlocuirea vanelor de rețea și optimizarea hidraulică a rețelei, modernizarea stațiilor de pompare, precum și creșterea ritmului de diminuare a perioadei de intervenție la avarii.

Pentru perioada corespunzătoare Raportului Anual SC Apa Nova București SA (01.01.2013 ÷ 31.12.2013), în conformitate cu clauza 16.3 din Actul Adicional nr. 10 la Contractul de Concesiune (aprobat prin HCGMB nr. 245/26.09.2013) *“începând cu anul 2013, perioada avută în vedere pentru raportare va fi anul calendaristic, care va înlocui Anul Contractual. Astfel, Concesionarul va depune rapoarte scrise către Autoritatea de Reglementare Tehnică și Concedent, în maximum 30 de zile după aprobarea de către adunarea generală a acționarilor Concesionarului a situațiilor financiare anuale aferente exercitiului încheiat și a planului de afaceri și a bugetului de venituri și cheltuieli pentru exercitiul financiar în curs”*, AMRSP a efectuat pentru **Nivelul de Serviciu A2 – Presiunea la bransament**, evaluarea informațiilor aferente anului calendaristic 2013, s-a efectuat în cadrul perioadei de activitate 30.05.2014 ÷ 30.05.2015, aplicându-se aceeași procedură ca și pentru perioada de Evaluare a Conformității.

- **Evaluarea Continuării Conformității (ECC) Nivelului de Serviciu A2 pentru perioada 28.09.2013 ÷ 27.09.2014**

#### - **Informații prezentate de S.C. Apa Nova București S.A.**

Informațiile transmise de S.C. Apa Nova București S.A. în cadrul Raportului ECC (nr.10158831/07.10.2013) sunt următoarele:

|                                                                                   |               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| Numarul total de bransamente la inceputul concesiunii                             | <b>73639</b>  |
| Numarul total de bransamente la inceputul perioadei de raportare                  | <b>125163</b> |
| Numarul total de bransamente la sfarsitul perioadei de raportare                  | <b>128349</b> |
| Numarul total de bransamente cu probleme de presiune la inceputul concesiunii     | <b>5086</b>   |
| Nr. bransamente unde nu a fost satisfăcut NSO la inceputul perioadei de raportare | <b>0</b>      |
| Numarul de bransamente cu probleme de presiune aparute in perioada de raportare   | <b>0</b>      |
| Numarul de bransamente rezolvate in anul curent                                   | <b>0</b>      |
| Nr. bransamente unde nu a fost satisfăcut NSO la sfarsitul perioadei de raportare | <b>0</b>      |
| % din bransamente unde a fost atins NSO la sfarsitul perioadei de raportare       | <b>100</b>    |
| Standardul Obiectiv, conform Contractului de Concesiune                           | <b>98%</b>    |

#### - **Verificări și evaluare AMRSP**

- **890** de notificări confirmate privind „lipsa presiune”
- **1213** de notificări privind probleme de presiune care în urma verificării nu s-au confirmat

Din totalul celor **890** notificări diagnosticate cu „lipsa presiune” au fost verificate prin sondaj un număr de **110** notificări, ceea ce reprezintă ~12,3% din totalul notificărilor, împreună cu fisele de intervenție, solicitându-se și obținându-se un număr de **34** fise de intervenție. De asemenea s-au solicitat și obținut un număr de **29** de fise de intervenție pentru notificările neconfirmate.

Prin această verificare s-a urmărit 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.

S-a constatat că toate reclamațiile confirmate privind presiunea scăzută la bransamente au fost verificate și soluționate de către SC Apa Nova București SA în timp scurt de la notificare, neidentificându-se ulterior reclamații la adresele respective.

De asemenea s-au obținut o serie de copii ale fiselor de intervenție ce au fost selectate de reprezentantul AMRSP, atât pentru cazurile confirmate cât și pentru cele neconfirmate.

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

|                                                                                                                                                                |               |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| Numarul de bransamente ale gospodariilor unde nu a fost satisfăcut Standardul Obiectiv la inceputul anului perioadei de raportare                              | <b>0</b>      |
| Numarul de bransamente ale gospodariilor unde nu a fost atins Standardul Obiectiv in anul curent                                                               | <b>0</b>      |
| Numarul de bransamente ale gospodariilor eliminate din cauza ca problema a fost rezolvata in anul de raportare (bransamente diagnosticate cu „lipsa presiune”) | <b>890*</b>   |
| Nr. bransamente unde nu a fost satisfăcut NSO la sfarsitul perioadei de raportare                                                                              | <b>0</b>      |
| Numarul total de bransamente la sfarsitul perioadei de raportare                                                                                               | <b>128349</b> |
| % din bransamentele gospodariilor unde nu a fost satisfăcut Standardul Obiectiv la sfarsitul anului                                                            | <b>0</b>      |

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

#### - Excluderi Admisibile

In cursul perioadei de evaluare a continuarii conformitatii Nivelului de Serviciu A2 (**28.09.2013-27.09.2014**), S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. nu a identificat si nu a solicitat aprobarea unor evenimente sau incidente care ar fi putut constitui motiv de Excludere Admisibila.

#### - Evaluare AMRSP

Rezultatul evaluarii Nivelului de Serviciu A2, tinand seama de verificarile efectuate, este urmatorul:

$$NS\ A2 = \frac{Nr.de\ bransamente\ fara\ probleme\ de\ presiune}{Nr.total\ de\ bransamente} \times 100 = \frac{128349}{128349} \times 100 = 100\%$$

si arata faptul ca S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. si-a respectat obligatiile contractuale in ceea ce priveste indeplinirea conformitatii.

Continuarea Conformitatii Nivelului de Serviciu A2 a fost certificata de AMRSP prin **Decizia Consiliului Executiv nr. 23/06.11.2014.**

#### - Raport Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru anul 2013

Pentru perioada **01.01.2013 – 31.12.2013**, in baza informatiilor transmise de catre SC Apa Nova Bucuresti SA, prin scrisoarea nr.14126836/24.06.2014 (AMRSP nr.1110/24.06.2014) a fost verificata corespondenta incadrarii informatiilor prezentate in reglementarile emise de Autoritatea de Reglementare Tehnica a Concesiunii, si anume:

- 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, au fost verificate urmand procedura care se aplica si pentru perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii (ECC).

#### - 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 2013 sunt urmatoarele:

|                                                                                          |        |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| Numarul total de bransamente la inceputul concesiunii                                    | 73639  |
| Numarul total de bransamente la inceputul perioadei de raportare                         | 121906 |
| Numarul total de bransamente la sfarsitul perioadei de raportare                         | 126459 |
| Numarul total de bransamente cu probleme de presiune la inceputul concesiunii            | 5086   |
| Numarul bransamentelor 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      |
| Numarul de 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 AMRSP

In urma verificarii bazei de date cu notificarile la reseaua de apa potabila, s-au identificat un numar de:

- 1229 de cazuri confirmate cu „lipsa presiune”
- 1272 de notificari privind probleme de presiune care, in urma verificarii, nu s-au confirmat

Din totalul de 1229 cazuri confirmate cu „lipsa presiune”:

- 635 notificari s-au referit la imobile alimentate din reseaua de joasa presiune
- 594 notificari s-au referit la reseaua de inalta presiune

O situatie cu notificarile „lipsa presiune” confirmate, pe fiecare sector in parte este prezentata in tabelul urmator:

|                 | Sector 1 | Sector 2 | Sector 3 | Sector 4 | Sector 5 | Sector 6 |
|-----------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| Joasa presiune  | 149      | 260      | 38       | 86       | 83       | 19       |
| Inalta Presiune | 12       | 126      | 132      | 148      | 6        | 170      |

Dupa verificarea informatiilor primite in cadrul Raportului Anual, s-a putut constata ca nu au aparut zone cu probleme de presiune. Notificarile inregistrate in baza de date au reprezentat cazuri singulare, situatii intalnite frecvent in cadrul sistemului de alimentare cu apa potabila, care au fost solutionate.

#### - Excluderi Admisibile

Pe parcursul anului 2013, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. nu a identificat si nu a solicitat aprobarea unor evenimente sau incidente care ar fi putut constitui motiv de Excludere Admisibila.

#### - Evaluare AMRSP

Rezultatul evaluarii Nivelului de Serviciu A2, tinand seama de verificarile efectuate, este urmatorul:

$$NS A2 = \frac{Nr. de bransamente \text{ fara probleme de presiune}}{Nr. total de bransamente} \times 100 = \frac{126459}{126459} \times 100 = 100\%$$

si arata faptul ca si pentru alta perioada de 12 luni respectiv 01.01.2013 – 31.12.2013, diferita de cea de la Evaluarea Continuarii Conformitatii, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A, asigura pentru **Nivelul de Serviciu A2 – presiunea la bransament**, o calitate a serviciului peste Standardul Obiectiv (98%).

AMRSP