

## MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU A2 - Presiunea la bransament 2018 - 2019

### 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 (31.05.2018 – 31.05.2019)**

Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu A2 in perioada 31.05.2018 – 31.05.2019 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.18186011/15.10.2018) pentru perioada **28.09.2017÷27.09.2018**, in vederea Certificarii Continuarii Conformitatii
- verificarea si evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual (nr.18117243/26.06.2018) pentru perioada **01.01.2017 ÷ 31.12.2017**

Pentru cele doua perioade (**28.09.2017 ÷ 27.09.2018** si **01.01.2017 ÷ 31.12.2017**), 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 Concesiei, 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 permis o evaluare obiectiva a Nivelului de Serviciu A2.

- **Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A2 pentru perioada 28.09.2017 ÷ 27.09.2018**

- **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. 18186011/15.10.2018) sunt urmatoarele:

|                                                                                          |                |
|------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| Numarul total de bransamente la inceputul concesiunii                                    | <b>73 639</b>  |
| Numarul total de bransamente la inceputul perioadei de raportare                         | <b>132 501</b> |
| Numarul total de bransamente la sfarsitul perioadei de raportare                         | <b>133 397</b> |
| Numarul total de bransamente cu probleme de presiune la inceputul concesiunii            | <b>5 086</b>   |
| Numarul de bransamente unde nu a fost satisfacut NSO la inceputul perioadei de raportare | <b>0</b>       |

|                                                                                          |     |
|------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 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 satisfăcut 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

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.18186011/15.10.2018.

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.16/2003 si nr.10/2004.

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. Acestea sunt specificate in Fisa de Interventie intocmita de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A, existenta la locatiile corespunzatoare fiecarui sector al municipiului Bucuresti.

De asemenea, in cadrul verificarilor efectuate, au fost luate in considerare si informatiile transmise de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. cu ocazia Raportului Anual, precum si cele din lunile februarie, martie si octombrie 2018, in care reprezentantul AMRSP a efectuat inspectii la locatiile operative S.C. Apa Nova Bucuresti S.A.

Au fost monitorizate bransamentele cu probleme de presiune la Data Intrarii in Vigoare a Concesiei precum si informatiile din baza de date din perioada de evaluare (28.09.2017 ÷ 27.09.2018), din care ar fi putut fi identificate bransamente cu frecvente probleme de presiune.

In urma verificarii bazei de date cu notificările privind presiunea apei potabile la bransament, s-a identificat un numar de:

- 334 de notificari confirmate privind „lipsa presiune”
- 767 de notificari privind presiunea scazuta, care in urma verificarii nu s-au confirmat

Din totalul celor 334 notificari confirmate cu „lipsa presiune” au fost verificate prin sondaj un numar de 50 notificari, ceea ce reprezinta ~15 % din totalul notificarilor, impreuna cu Fisele de Interventie.

S-au solicitat prin sondaj si obtinut, in copie, 37 Fise de Interventie verificate ale notificarilor confirmate si 27 pentru cele neconfirmate.

In urma verificarilor Bazei de Date si a Fiselor de Interventie s-a constatat ca toate notificările confirmate privind presiunea scazuta a apei potabile la bransamente au fost verificate si solutionate de catre SC Apa Nova Bucuresti SA in timpul prevazut de Contractul de Concesiune (respectiv 72 ore de la notificare), neidentificandu-se ulterior reclamatii la adresele respective.

Principalele cauze ale presiunii scazute, pentru notificările confirmate, identificate din Fisele de Interventie intocmite de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., s-au datorat:

- avariilor la retelele de distributie
- manevrelor de inchidere a vanelor efectuate de angajatii S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru remedierea defectiunilor si pentru modernizarea sistemului de alimentare cu apa
- obturari la bransament datorita acumulării impuritatilor la filtre

Pentru notificările neconfirmate, s-a constatat ca lipsa presiunii apei potabile nu a fost cauzata de culpa concesionarului, ci s-a datorat defectiunilor pe instalatia interioara a utilizatorilor sau a caderilor de tensiune la statiile de pompare si la statiile de hidrofor.

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

|                                                                                                                                                                |         |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| Numarul de bransamente ale gospodariilor unde nu a fost satisfăcut Standardul Obiectiv la inceputul anului perioadei de raportare                              | 0       |
| Numarul de bransamente ale gospodariilor unde nu a fost atins Standardul Obiectiv in anul curent                                                               | 0       |
| Numarul de bransamente ale gospodariilor eliminate din cauza ca problema a fost rezolvata in anul de raportare (bransamente diagnosticate cu „lipsa presiune”) | 334*    |
| Nr. bransamente unde nu a fost satisfăcut NSO la sfarsitul perioadei de raportare                                                                              | 0       |
| Numarul total de bransamente la sfarsitul perioadei de raportare                                                                                               | 133 397 |
| % din bransamentele gospodariilor unde nu a fost satisfăcut Standardul Obiectiv la sfarsitul anului                                                            | 0       |

Numarul de bransamente notate cu (\*) se refera la totalul notificarilor confirmate si solutionate privind lipsa de presiune in cursul anului de raportare (care insa nu s-au repetat, in perioada de evaluare, de maxim 5 ori - conditie impusa prin Contractul de Concesiune).

#### - Excluderi Admisibile

S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. nu a prezentat la AMRSP nici un eveniment care ar fi putut fi inclus in categoria Excluderilor Admisibile.

#### - Evaluare 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 ARBAC nr.8/2008 si a Deciziei Consiliului Executiv al AMRSP nr.35/2017 (ultima certificare a continuarii conformitatii), rezultatul evaluarii Nivelului de Serviciu A2 este urmatorul:

$$NS A2 = \frac{Nr. de bransamente \text{ fara probleme de presiune}}{Nr. total de bransamente} \times 100 = \frac{133397}{133397} \times 100 = 100\%$$

Valoarea rezultata este peste valoarea de **98%** a Standardului Obiectiv stabilita prin Contractul de Concesiune. Continuarea Conformitatii Nivelului de Serviciu A2 a fost certificata de AMRSP prin **Decizia Consiliului Executiv nr. 52/02.11.2018.**

#### - Evaluarea informatiilor aferente Nivelului de Serviciu A2 - continute in Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pe anul 2017

Avand in vedere prevederile Clauzei 16.3 din Actul Adicional 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 A2 (baza de date si tabelul rezumativ), continute in **Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pe anul 2017 (nr.18117234/26.06.2018).**

#### - 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 2017 (nr. 18117234/26.06.2018) sunt urmatoarele:

|                                                                                          |         |
|------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| Numarul total de bransamente la inceputul concesiunii                                    | 73 639  |
| Numarul total de bransamente la inceputul perioadei de raportare                         | 131 908 |
| Numarul total de bransamente la sfarsitul perioadei de raportare                         | 132 824 |
| Numarul total de bransamente cu probleme de presiune la inceputul concesiunii            | 5 086   |
| 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, s-au identificat urmatoarele:

- **382** de notificari confirmate cu „lipsa presiune”
- **1053** de notificari privind probleme de presiune care, in urma verificarii, nu s-au confirmat

Din totalul de **382** cazuri confirmate cu „lipsa presiune”:

- **264** notificari s-au referit la imobile alimentate din reseaua de joasa presiune
- **118** 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  | 122      | 41       | 22       | 26       | 27       | 26       |
| Inalta Presiune | 1        | 9        | 21       | 5        | 47       | 35       |

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. Se poate constata ca in anul 2017 numarul notificarilor confirmate a scazut de la 596, cat s-au inregistrat in anul 2016, la 382 rezultand astfel o scadere cu **36%**. De asemenea se poate observa ca in sectorul 1 unde sunt preponderente bransamente pentru utilizatori casnici, s-au inregistrat cel mai mare numar de notificari, in comparatie cu celelalte sectoare

In scopul respectarii prevederilor Contractului de Concesiune cu privire la asigurarea presiunii apei potabile furnizate la bransamentul clientului, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a realizat o serie de lucrari in sistemul de distributie a apei potabile ce au constatat in:

- inlocuirea conductelor cu avarii multiple
- inlocuirea bransamentelor de plumb
- inlocuirea vanelor de retea si optimizarea hidraulica a retelei
- modernizarea statiilor de pompare
- diminuarea perioadei de interventie la avarii

- **Excluderi Admisibile**

Pe parcursul anului 2017, 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:

$$NS\ A2 = \frac{Nr.\ de\ bransamente\ fara\ probleme\ de\ presiune}{Nr.\ total\ de\ bransamente} \times 100 = \frac{132824}{132824} \times 100 = 100\%$$

si arata faptul ca si pentru alta perioada de 12 luni respectiv **01.01.2017 – 31.12.2017**, 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%).