

MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU A2 - Presiunea la bransament 2020 – 2021

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 (31.05.2020 – 31.05.2021)**

Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu A2 in perioada 31.05.2020 – 31.05.2021 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.20094436/13.10.2020) pentru perioada **28.09.2019÷27.09.2020**, in vederea Certificarii Continuarii Conformitatii
- analiza/evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual (nr.20052032/27.05.2020) pentru perioada **01.01.2019 ÷ 31.12.2019**
- verificarea corespondentei incadrarii informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in prevederile reglementarilor emise de Autoritatea de Reglementare Tehnica a Concesiunii, si anume:
 - Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 16/4.08.2003 – privind aprobarea formatului inregistrarilor 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

- **Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A2 pentru perioada 28.09.2019 ÷ 27.09.2020**

- **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. 20094436/13.10.2020 sunt urmatoarele:

Numarul total de bransamente la inceputul concesiunii	73 639
Numarul total de bransamente la inceputul perioadei de raportare	134 387
Numarul total de bransamente la sfarsitul perioadei de raportare	135 350
Numarul total de bransamente cu probleme de presiune la inceputul concesiunii	5 086
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 AMRSP

Au fost verificate informatiile cuprinse in cadrul Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii nr.20094436/13.10.2020 transmis de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. privind baza de date in format electronic si tabelul rezumativ.

Au fost luate in considerare si informatiile transmise de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., precum si cele obtinute de reprezentantul AMRSP in timpul inspectiilor efectuate in lunile februarie, martie si octombrie 2020, la locatiile unde sunt stocate bazele de date aferente fiecarui sector din municipiul Bucuresti si la Serviciul Gestiunea Contractului de Concesiune.

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.

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 evaluare (28.09.2019 ÷ 27.09.2020), 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:

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

Din totalul celor 276 notificari confirmate cu „lipsa presiune” au fost verificate prin sondaj un numar de 42 notificari, ceea ce reprezinta ~15 % din totalul notificarilor, impreuna cu Fisele de Interventie.

S-au solicitat prin sondaj si obtinut, in copie, 22 Fise de Interventie verificate ale notificarilor confirmate si 30 pentru cele neconfirmate.

Dupa analiza informatiilor s-a constatat ca toate notificarile confirmate privind presiunea scazuta a apei potabile la bransamente au fost verificate si solutionate de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. 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 notificarile 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 acumularii impuritatilor la filtre

Pentru notificarile 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”)	276*
Nr. bransamente unde nu a fost satisfăcut NSO la sfarsitul perioadei de raportare	0
Numarul total de bransamente la sfarsitul perioadei de raportare	135350
% 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 identificat si prezentat la AMRSP nici un eveniment care ar fi putut fi inclus in categoria Excluderilor Admisibile.

- Rezultatul evaluarii AMRSP

In urma analizarii informatiilor primite de la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., a informatiilor obtinute in urma inspectiilor periodice realizate de reprezentantul AMRSP, tinand seama de Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr.25/2019 (ultima Certificare a Continuarii Conformitatii), rezultatul evaluarii Nivelului de Serviciu A2 este urmatorul:

$$NS A2 = \frac{Nr. de bransamente fara probleme de presiune}{Nr. total de bransamente} \times 100 = \frac{135350}{135350} \times 100 = 100\%$$

Valoarea rezultata este peste valoarea Standardului Obiectiv stabilita prin Contractul de Concesiune, si anume, pentru 98% din totalul bransamentelor sa fie asigurata presiunea apei potabile peste valorile contractuale. Activitatea de monitorizare și evaluare, a fost finalizată de AMRSP prin emiterea *Deciziei Consiliului Executiv nr. 14/02.11.2020* care certifică faptul că S.C. Apa Nova București S.A. a respectat prevederile Contractului de Concesiune pentru Nivelul de Serviciu A2 - Presiunea la bransament.

- Evaluarea informatiilor aferente Nivelului de Serviciu A2 - continute in Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pe anul 2019

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 Additional 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"

Raportul S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru anul 2019 a fost transmis la AMRSP prin adresa nr. 20052032/27.05.2020.

- 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 2019 (nr. 20052032/27.05.2020) au fost urmatoarele:

Numarul total de bransamente la inceputul concesiunii	73 639
Numarul total de bransamente la inceputul perioadei de raportare	133 836
Numarul total de bransamente la sfarsitul perioadei de raportare	134 984
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

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

- Analiza/evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual (nr. 20052032/17.05.2020) pentru perioada **01.01.2019 - 31.12.2019**
- Verificarea informatiilor din bazele de date prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual
- Verificarea informatiilor din documentele existente la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., efectuate cu ocazia vizitelor/inspectiilor, la locatiile Concesionarului

Rezultatul analizei și verificărilor informațiilor aferente NS A2 - Presiunea la bransament din Raportul Anual arată faptul că, pentru perioada 01.01.2019 – 31.12.2019, S.C. Apa Nova București S.A. a asigurat clienților sai presiunea corespunzătoare a apei potabile, conform prevederilor Contractului de Concesiune.

- Medierea litigiilor privind presiunea apei potabile

În anul perioada 31.05.2020 - 31.05.2021 a fost înregistrat si solutionat la AMRSP **1** reclamatie cu privire la presiunea apei potabile furnizată de către S.C. Apa Nova București S.A.

La solicitarea AMRSP, S.C. Apa Nova București S.A. a efectuat *măsurători de presiune atat pe partea publică a sistemului de alimentare cu apă potabilă cat și în rețeaua interioară a clienților care au reclamat presiunea scazută* Petentul a fost informat în legătură cu demersurile întreprinse de AMRSP, actiunile S.C. Apa Nova București S.A. si rezultatul verificărilor. Au fost transmise informatii privind regimul de presiune a apei potabile ce alimenteaza imobilul petentului.

Litigiul a fost soluționat, iar AMRSP a monitorizat în continuare notificările din zona reclamată, constatând că nu s-au mai înregistrat noi reclamații, rezultând astfel că problemele de presiune a apei potabile reclamate au fost punctuale și temporare.

AMRSP