

MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU A2 - Presiunea la bransament 2003 – 2004

I. PREVEDERI CONTRACTUALE

- Definitie

Presiunea minima a apei potabile ce trebuie atinsa la bransamentul clientului

- Formula de calcul

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

- Termen limita de conformitate

Anul 5 de concesiune (17.11.2005)

- Masurat prin:

SC Apa Nova Bucuresti SA (ANB), inregistreaza si intocmeste rapoarte de presiune scazuta sesizate de concesionar sau din reclamatiiile clientilor. Fiecare reclamatie sau sesizare este investigata de ANB in maxim 72 ore, efectuandu-se masuratori de presiune la bransament sau la un nivel de referinta aflat pe o conducta invecinata.

Inregistrările din baza de date se tin de catre concesionar in conformitate cu formatul aprobat de ARBAC prin Decizia nr.16/2003. Rapoartele ANB contin tabele rezumative prezentate in formatul aprobat prin Decizia ARBAC nr.10/2004

- Monitorizat prin:

ARBAC analizeaza rapoartele ANB si verifica in principal registrul cu inregistrarile de baza, completat de ANB cu date despre bransamentele cu presiune scazuta, numite bransamente "supuse riscului", cele care nu se incadreaza in valorile impuse de Nivelele de Servicii

- Excluderi Admisibile (EA)

EA prevazute de Contractul de Concesiune :

- Cereri anormale. Aceste cereri nu includ varfuri zilnice sau saptamanale si sunt limitate 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.

EA suplimentare solicitate de ANB:

Acestea cuprind si alte evenimente si incidente pe care le considera independente de vointa sa si care intarzie rezolvarea notificarilor (inregistrarilor) sau elimina responsabilitatea Concesionarului de a asigura presiunea normala a apei potabile.

Aceste tipuri de evenimente aflate in analiza ARBAC pentru a fi aprobate, sunt :

- Lipsa reclamant de la domiciliu ;

- Lipsa acces ;

- Utilizarea necorespunzatoare a retelei de apa si/ sau anexelor.

Pana la finalizarea prezentului Raport, partile nu au cazut de acord cu privire la aceste EA.

Procedurile detaliate de identificare, inregistrare si verificare ulterioara a cazurilor de EA, inclusiv continutul documentatiei justificative pentru fiecare tip de EA, vor fi aprobate prin Decizii ARBAC, dupa definitivarea lor si consultarea ANB.

- Nivelul Standard Obiectiv (NSO)

minim 98 % din gospodarii vor trebui sa satisfaca cerintele :

- Pentru clienti casnici ale caror locuinte nu depasesc 2 etaje, presiunea la bransament va trebui sa fie de minim 10 mCA la un debit de 9 l/min (540 l/ ora). Pentru blocuri cu mai mult de 2 etaje presiunea la ultimul etaj sa fie asemanatoare cu presiunea clientilor ce locuiesc la ultimul etaj din blocurile cu maxim 2 etaje.

- Pentru clientii comerciali si industriali se va asigura un debit in conformitate cu prevederile contractelor incheiate de acestia cu furnizorul serviciului.

Conform Contractului de Concesiune, partea a III-a - Nivelele Serviciilor, conformitatea trebuie evaluata cu 75 de zile inainte de 17.11.2005, deci la 02.09.2005

- Nivelul Standardului de Baza (NSB) aprobat

Prin Decizia nr. 8/2002, ARBAC a aprobat valoarea de **92,94 %** pentru NSB

- Rapoarte ANB

In precedentele rapoarte anuale, ANB a raportat valori ale NS ce depasesc NSB aprobat. Astfel pentru anul 2001, valoarea raportata de ANB a fost de 93,10 %, pentru anul 2002 ANB a transmis valoarea de 93,75 %, iar pentru 2003 valoarea NS este de **95,54%**. (In tabelul anexat la 5.2.11, este prezentata evolutia NS A2 pentru fiecare an al concesiunii.)

In cadrul Raportului ANB pentru anul 3 de concesiune, informatiile au fost transmise conform formatului tabelor rezumative stabilite de ARBAC, ce respecta cerintele CC partea a III-a pag.140. De asemenea, pentru verificare, s-au trimis si inregistrările de baza prezentate conform aprobarii ARBAC.

Informatiile primite de la ANB au fost considerate relevante pentru evaluarea Nivelului de Serviciu, dar si pentru evidentierea zonelor din Bucuresti, cuprinse din aria serviciilor concesionate, care inca sunt deficitare la presiunea apei potabile.

Din informatiile transmise de ANB, zona Colentina – Uzina de Tevi Sudate (cartier Ion Creanga) a fost rezolvata in totalitate pentru cele 1070 bransamente. Problemele legate de presiunea redusa au fost solutionate prin realizarea unor lucrari ce au constat in reabilitarea de retele publice pe toate strazile din aceasta zona, precum si a bransamentelor individuale pentru fiecare utilizator.

De asemenea, pentru 300 de bransamente, din cele 656, din zona Teius au fost solutionate problemele de presiune scazuta in decursul anului 3 de concesiune.

Din Raportul ANB, a rezultat ca la sfarsitul anului 3 de concesiune (17.11.2003) mai existau in Bucuresti un numar de 3716 bransamente care inca mai au probleme de presiune. Aceste bransamente sunt repartizate astfel:

<i>Zona Teius – Garoafei</i>	<i>356 bransamente</i>
<i>Zona Amurgului</i>	<i>256 bransamente</i>
<i>Zona Chitila – Laminorului</i>	<i>2743 bransamente</i>
<i>Zona Centru (str. Franceza)</i>	<i>63 bransamente</i>
<i>Zona Radu Calomfirescu</i>	<i>22 bransamente</i>
<i>Zona Vasile Lucaci</i>	<i>134 bransamente</i>
<i>Zona Panduri</i>	<i>46 bransamente</i>
<i>Zona Sos Alexandriei – capat cartier Leresti</i>	<i>13 bransamente</i>
<i>Zona Magurele, Str. Luptatori Antifascisti</i>	<i>19 bransamente</i>
<i>Zona Giulesti Sarbi</i>	<i>40 bransamente</i>

ANB a raportat ca, datorita investigatiilor efectuate si a lucrarilor corespunzatoare efectuate, numarul de bransamente cu probleme de presiune a scazut, urmand a prezenta la ARBAC, in mod detaliat, fiecare zona deficitara rezolvata si actiunile intreprinse.

- Evaluarea ARBAC

In anul 3 de concesiune au fost solutionate 1370 bransamente din cele 5086 bransamente cu probleme de presiune preluate de Concesionar.

- Verificarile efectuate

In anul 3 de concesiune, ARBAC a verificat la ANB, serviciul tehnic, situatia zonelor lipsite de presiune corespunzatoare. Au fost identificate zonele unde exista bransamente cu probleme de presiune si s-au cules informatii asupra masurilor intreprinse de ANB pentru identificarea cauzelor si pentru solutiile adoptate. Au fost verificate de asemenea registrele cu informatiile preluate de la centrele operationale, in care sunt monitorizate toate reclamatii privind lipsa presiunii

- Analiza EA

In decursul anului 3 de concesiune ANB nu a prezentat nici un incident sau eveniment pentru care sa solicite ARBAC aprobarea respectarii EA.

- Alte constatari

In decursul perioadei de la ultimul raport, din informatiile culese si/sau primite de la ANB, ARBAC a constatat ca nu au aparut zone noi in care sa existe presiune necorespunzatoare.

- Concluzii

Din informatiile primite se constata ca valoarea Nivelului de Serviciu pentru anul 3 de concesiune si anume NS = 95,54 %, este peste valoarea NSB aprobata.

ARBAC considera ca ANB trebuie sa se angajeze in urmatoorii 2 ani ai concesiunii, de a solutiona aproximativ a minimum 2100 de bransamente din 3716 ramase (estimand ca numarul total de bransamente va fi de 85000, iar neconformitatea de maxim 2% reprezinta 1700 bransamente), intr-o actiune constanta de realizare a indicatorului, evitand periclitarea atingerii NS datorita concentrarii masurilor de imbunatatire in ajunul termenului de conformitate (anul 5).