

Municipiul Bucuresti

Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice - AMRSP

CIF 26246549
Cont: RO58TREZ7055028XXX006099
Trezoreria sectorului 5, Bucuresti

Bd. Regina Elisabeta nr. 41, sector 5
Tel./Fax.021.311.21.18; 021.311.20.63
www.amrsp.com.ro



Catre: **S.C. Apa Nova Bucuresti S.A.**
Domnului Director General Bruno ROCHE

**Scrisoare de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A2 –
Presiunea la bransament**

Stimate Domnule Director General ROCHE,

In cadrul sedintei Consiliului Executiv al AMRSP din data de 26 .10.2012, in urma analizei si verificarii Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii pentru Nivelul de Serviciu A2 – Presiunea la bransament transmis de catre SC Apa Nova Bucuresti SA cu scrisoarea nr.10061347/08.10.2012, s-a decis Certificarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A2 – Presiunea la bransament. Potrivit Contractului de Concesiune, pentru un Nivel de Serviciu evaluarea Continuarii Conformitatii se face la intervale de 12 luni, de la ultima Certificare a Conformitatii. In cazul Nivelului de Serviciu A2, ultima conformitate a fost certificata prin Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr.15/26.10.2011.

La baza emiterii scrisorii de conformitate au stat urmatoarele:

1. Informatii prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A.

Raportul ECC, transmis de SC Apa Nova Bucuresti SA cu scrisoarea nr.10061347/08.10.2012, cuprinde si o baza de date in format electronic, cu inregistrari ale tuturor notificarilor privind lipsa presiunii apei potabile la bransamentul utilizatorului.

Informatiile transmise de ANB 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%

2. Verificari si evaluare AMRSP

2.1. Verificarile efectuate: Au fost verificate documentele transmise de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului ECC nr.10061347/08.10.2012, impreuna cu baza de date in format electronic.

In ceea ce priveste formatul registrului cu inregistrările bazelor de date, precum si formatul tabelului rezumativ, AMRSP a constatat ca sunt conforme cu cele stabilite prin Deciziile Consiliului Executiv al ARBAC nr.16/2003 si nr.10/2004.

In ceea ce priveste informatiile pe suport electronic din baza de date, AMRSP a constatat ca in cadrul inregistrărilor se regasesc toate informatiile necesare identificării incidentului, cauza, durata si masurile luate pentru solutionare. Pentru fiecare notificare este intocmita fisa de interventie care contine informatiile necesare identificării cazurilor semnalate si a masurilor luate pentru solutionare de catre Agentiile S.C. Apa Nova Bucuresti S.A..

In cadrul verificarilor efectuate au fost luate in considerare si informatiile transmise de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. cu ocazia rapoartelor anuale, precum si cele din perioadele in care reprezentantul AMRSP a efectuat inspectii la Directiile Retele Bucuresti - Est si Bucuresti - Vest.

Au fost monitorizate bransamentele cu probleme de presiune la Data Intrării in Vigoare a Concesiunii precum si informatiile din baza de date din perioada de verificare (28.09.2011 ÷ 27.09.2012), din care ar fi putut rezulta noi bransamente cu frecvente probleme de presiune.

In urma verificării 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 in urma verificării 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 notificări, ceea ce reprezintă ~9,3% din totalul notificărilor, împreună cu fisele de interventie. S-a urmarit astfel identificarea eventualelor probleme de presiune pentru bransamentele din zonele raportate ca solutionate, unde au existat probleme de presiune la inceputul concesiunii, precum si pentru celelalte bransamente.

Au fost astfel identificate o serie de reclamatii privind presiunea scazuta la bransamente in aria concesiunata, insa acestea au fost solutionate in timp scurt, constatandu-se lipsa reclamatilor ulterioare la adresele respective.

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 verificării” sau „cadere de tensiune” remediata pana la sosirea echipelor de interventie.

S-au obtinut copii ale fiselor de interventie alese selectate de reprezentantul AMRSP pentru „lipsa presiune” si pentru „nu se confirma lipsa presiunii”.

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

Numarul de bransamente ale gospodariilor unde nu a fost satisfacut 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”)	1929*
Nr. bransamente unde nu a fost satisfacut NSO la sfarsitul perioadei de raportare	0
Numarul total de bransamente la sfarsitul perioadei de raportare	120863
% din bransamentele gospodariilor unde nu a fost satisfacut Standardul Obiectiv la sfarsitul anului	0

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

Din fisele de interventia a rezultat ca pentru cele mai multe solicitari, problemele de presiune s-au datorat : caderii de tensiune la statiile de pompare/statiile hidrofor, avariilor la rețelele de distributie, problemelor uzuale la bransamente, manevrări de vane datorita interventiilor angajatilor S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. asupra sistemului de alimentare cu apă, defectiuni pe instalatiile interioare dar si obturari la bransament datorita acumulării impuritatilor la filtre.

2.2. Evaluare AMRSP

In urma evaluării informatiilor primite de la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. si culese de AMRSP in cadrul inspectiilor periodice, tinand seama de prevederile Deciziei Consiliului Executiv al ARBAC nr. 8/2008 si a Deciziei Consiliului Executiv al AMRSP nr.15/2011, rezultatul evaluării este urmatorul:

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

Valoarea rezultata este peste valoarea ce trebuia obtinuta la Standardul Obiectiv stabilita prin Contractul de Concesiune, si anume **98%**.

2.3. Analiza EA

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, cu toate ca multe reclamatii ale utilizatorilor privind lipsa presiunii (de ex: cele cauzate de intreruperi sau caderi de tensiune) ar fi putut fi incadrate in aceasta categorie.

3. Concluzii

Respectand modalitatea de calcul a NS A2, asa cum a fost stabilita prin Deciza Consiliului Executiv al ARBAC nr. 8/2002 (cand a fost aprobat Nivelul Standardului de Baza), in urma verificarilor si a evaluarii, AMRSP a constatat realizarea conformitatii in procent de **100%**.

Decizia Consiliului Executiv al AMRSP cu privire la aprobarea scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii a NS A2 – Presiunea la bransament va fi transmisa imediat dupa redactare.

Constatarea ulterioara emiterii Deciziei Consiliului Executiv al AMRSP cu privire la aprobarea scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii a NS A2 – Presiunea la bransament a unor informatii care contrazic datele raportate de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. privind perioada de evaluare, va putea determina revizuirea Deciziei.

Cu deosebita consideratie,

Director General

Adrian CRISTEA

Director Adjunct (Servicii)

Madalina COLIU

Consultant AMRSP

Miltiade CONSTANDACHE

Intocmit

Mihail ALEXANDRESCU

Responsabil monitorizare

Nivel de Serviciu A2