

**Η γρήση του Γ.Σ.Π. στη διαχείριση δικτύων ύδρευσης / αποχέτευσης λυμάτων  
και στη παροχή υπηρεσιών στους καταναλωτές.**

Η Ε.Υ.Δ.Α.Π. Α.Ε. παρέχει υπηρεσίες σε 4.500.000 πολίτες, μέσω των δικτύων ύδρευσης μήκους περί τα 10.000 χλμ. και αποχέτευσης μήκους περί τα 7.000 χλμ.

Έχει περί τους 2.000.000 πελάτες (με ισάριθμα τοποθετημένα υδρόμετρα), οι οποίοι ανήκουν σε διάφορες κατηγορίες τιμολογίων όπως οικιακό, δημόσιο, δημοτικό, βιομηχανικό / επαγγελματικό, εφοδιασμού πλοίων κ.λ.π.

Η μέση ημερήσια κατανάλωση ανέρχεται στα 1.100.000 κ.μ. η δε μέγιστη καλοκαιρινή κατανάλωση φθάνει στα 1.500.000 κ.μ.

Η ετήσια παροχή νερού από τα εξωτερικά υδραγωγεία (Εύηνος, Μόρνος και Υλίκη) προς την πόλη φθάνει τα 400.000.000 κ.μ.

Οι εγκαταστάσεις εντός πόλης είναι :

- 4 Μονάδες Επεξεργασίας Νερού (Μ.Ε.Ν.) με ημερήσια δυνατότητα καθαρισμού περί τις 1.800.000 κ.μ.
- 2 Κέντρα Επεξεργασίας Λυμάτων (Κ.Ε.Λ.) με ημερήσια δυνατότητα καθαρισμού περί τις 1.100.000 κ.μ.
- 50 αντλιοστάσια ύδρευσης εντός πόλης
- 42 αντλιοστάσια λυμάτων εντός πόλης
- 56 δεξαμενές καθαρού νερού

Το γεωγραφικό ανάγλυφο επιβάλλει τη δημιουργία πολλών υδρευτικών / πιεζομετρικών ζωνών (πάνω από 150 Π.Ζ.) για την ασφαλή, ομαλή και απρόσκοπτη ύδρευση των πελατών μας και σε υψόμετρα από 0,00 έως +600 μ.υ.θ.

Από τα παραπάνω είναι φανερό ότι είμαστε υπεύθυνοι για ένα πολυπαραμετρικό και πολυδαίδαλο σύστημα, όπου οι σταθεροί κανόνες και οι υψηλές προδιαγραφές λειτουργίας του καθορίζουν και το επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Η Εταιρεία μας έχει στο επίκεντρο του ενδιαφέροντος και της δράσης της:

1. **τον πελάτη / πολίτη / καταναλωτή**, στον οποίο οφείλει να παρέχει πλήρεις, ασφαλείς και ποιοτικά άρτιες υπηρεσίες και
2. **τα δίκτυά και τις εγκαταστάσεις της** που οφείλει να διατηρεί σε καλή κατάσταση, για την απρόσκοπτη και αποδοτική λειτουργία τους διαχρονικά.

Για την εξυπηρέτηση του έργου της, έχει αναπτυχθεί πληθώρα εφαρμογών τόσο στον **διοικητικοοικονομικό τομέα** όσο και στον **τεχνικό τομέα**.

Η εμπειρία μας ανέδειξε ότι είναι απαραίτητη η διασύνδεση πολλών από αυτές τις εφαρμογές προκειμένου να επιτυγχάνονται:

- στοχευμένες επεμβάσεις ανακαίνισης και επέκτασης των δικτύων
  - για εξάλειψη των παραπόνων καταναλωτών
  - για οικονομικότερη λειτουργία των δικτύων
- καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών και άμεση απάντηση στα αιτήματά τους

- για νέες συνδέσεις (ύδρευσης και αποχέτευσης)
- για ταχεία αντιμετώπιση και αποκατάσταση βλαβών
- για λήψη παραπόνων, ενημερώσεων κ.λ.π.
- βελτιστοποίηση της λειτουργίας των δικτύων
  - με την παρακολούθηση σε πραγματικό χρόνο της συμπεριφοράς των δικτύων σε διάφορες συνθήκες (scada, μετρητικές διατάξεις πεδίου κ.λ.π.)
  - με την αξιολόγηση της λειτουργικής τους κατάστασης (παρακολούθηση δεικτών απόδοσης)

**Το Γ.Σ.Π. αποτελεί την «πλατφόρμα»** πάνω και γύρω από την οποία λειτουργούν μια σειρά από ανεξάρτητες εφαρμογές, τις οποίες αναπτύσσει και συντηρεί η Δ/ση Πληροφορικής.

Μερικές από τις πιο σημαντικές από αυτές τις εφαρμογές είναι :

1. της διαχείρισης πελατών ( “B.C.C.” δηλ. Business and Customer Care),
2. της διαχείρισης παραπόνων, βλαβών (στο τηλ. 1022)
3. της παρακολούθησης και διαχείρισης των πιέσεων του δικτύου ύδρευσης (Pressure Management)
4. ο τηλεέλεγχος (και τηλεχειρισμός) μονάδων και εξοπλισμού δικτύων πόλης, μέσω συστημάτων SCADA
5. Η μαθηματική προσομοίωση (Modeling) των συστημάτων ύδρευσης και αποχέτευσης αποτελεί ένα πολύτιμο εργαλείο για :
  - τον σχεδιασμό νέων έργων
  - τον έλεγχο των υφιστάμενων υποδομών
  - την αξιολόγηση λειτουργικών σεναρίων είτε της εναλλακτικής υδροδότησης μιας περιοχής, είτε του προσδιορισμού της έκτασης των επιπτώσεων και του αριθμού αυτών που επηρεάζονται από μια βλάβη ή μια λειτουργική επέμβαση στο δίκτυο.

**Ο έλεγχος και η διαχείριση των εφαρμογών αυτών γίνεται περιφερειακά** από τους αρμόδιους κάθε φορά χρήστες:

1. τις Δ/σεις Δικτύων Ύδρευσης (με τις 3 Υπηρεσίες Τομέων) και Δικτύων Αποχέτευσης (με τις 5 Υπηρεσίες Τομέων)
2. τη Δ/ση Εξυπηρέτησης Πελατών (με τις Υπηρεσίες των 10 Περιφερειακών Γραφείων εξυπηρέτησης των πελατών)
3. την Δ/ση Ανάπτυξης και Σχεδιασμού Νέων Έργων

**Στο Κέντρο Διαχείρισης συγκεντρώνεται όλη η πληροφορία, η οποία είναι διαθέσιμη σε επιτελικούς χρήστες** προκειμένου να είναι δυνατή :

- η διαχείριση κρίσεων (βλάβη μεγάλης κλίμακας, θεομηνία κ.λ.π.)
- ο έλεγχος της ορθολογικής λειτουργίας των δικτύων πόλης
- η επιλογή των απαιτούμενων επενδύσεων
- η λήψη αποφάσεων για βελτιστοποίηση μεθόδων και πολιτικών εξυπηρέτησης των πολιτών (βαθμός απόκρισης σε αιτήματα, παράπονα κ.λ.π.) .

Στο Γ.Σ.Π. υπάρχουν και μπορούν να αναλυθούν όλα τα δεδομένα που αφορούν στα **δίκτυα πόλης** (γεωμετρικά στοιχεία, ποιοτικά χαρακτηριστικά, επίπεδα και σενάρια λειτουργίας, διασπορά βλαβών κ.λ.π.) και στους **πελάτες** (καταναλωτικό προφίλ, διασπορά παραπόνων και λοιπών αιτημάτων κ.λ.π.), για διάφορες χρονικές περιόδους.

Με τα στοιχεία αυτά αναπτύσσουμε και ένα **σύστημα συγκριτικής αξιολόγησης (benchmarking)** α/ της λειτουργικής απόδοσης των δικτύων και β/ του επιπέδου εξυπηρέτησης των καταναλωτών, που αποτελεί ισχυρό βοήθημα στις στρατηγικές επιχειρησιακές επιλογές.

Αθήνα, 27/4/2011

Ιωάννης Πάσσιος  
Γενικός Διευθυντής Ανάπτυξης & Παραγωγής Έργων

Ιλισίων 9 & Λαοδικείας, 157 71 Αθήνα

Τηλ. 210 749 5428 – 5429

Fax. 210 749 5378

E-mail . ipassios@eydap.gr