

MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU A5 – *Timpul dintre notificarea scurgerii / exploziei si reparatie* 2004 – 2005

I. PREVEDERI CONTRACTUALE

- Definitie

Timpul dintre notificarea exploziei / scurgerii si reparatie, definita ca reluarea furnizarii serviciului de alimentare cu apa potabila

- Formula de calcul

raportul dintre numarul de cazuri notificate si rezolvate in intervalele de timp specificate in Contractul de Concesiune si numarul total de cazuri notificate ca scurgeri / explozii

- Termen limita de conformitate

Anul 5 de concesiune (17.11.2005)

- Masurat prin:

Reclamatii de la clienti, scrise sau telefonice, un registru al tuturor incidentelor

- Monitorizat prin:

In principal, ARBAC analizeaza rapoartele ANB si verifica registrele cu inregistrarile privind toate exploziile/ scurgerile din sistemul de apa potabila, precum si tabelele rezumative. Poate efectua sondaje sau analize de caz.

- Excluderi Admisibile (EA)

Nu sunt prevazute Excluderi Admisibile in Contractul de Concesiune.

EA suplimentare

Concesionarul a identificat pentru Nivelul de Serviciu A5 mai multe tipuri de Excluderi Admisibile suplimentare posibile. Pe baza solicitarilor ANB si ca urmare a dezbaterilor in reuniunile comune, ARBAC a formulat un Proiect de Decizie privind reglementarea identificarii, inregistrarii, calcularii, raportarii, verificarii si aprobarii Excluderilor Admisibile privind NS A5 - Timpul dintre notificarea unei explozii/scurgeri si reparatie, proiect care a fost transmis spre consultare catre Comisia de Experti, intrucat a fost contestat de ANB

Pentru evaluarea Nivelului de Serviciu A5, in anul 4 de concesiune, ANB a propus, odata cu predarea Raportului Anual, 11 tipuri de Excluderi reprezentand un numar de 1830 de Excluderi Admisibile care reprezinta cca 11% din totalul notificarilor din perioada de evaluare.

Din analiza cazurilor de Excluderi Admisibile propuse, se observa ca doar 60% din cazurile propuse au o durata de rezolvare acceptabila, pentru restul de cca 40% din cazuri durata medie de rezolvare fiind intre 500 de ore si 3000 de ore.

*Un caz special il constituie Excluderea Admisibila de tip A5-EA2 - **Lipsa acces la elementul avariat**. Cazurile incadrate in acest tip de EA reprezinta cca 50% din totalul excluderilor propuse de catre ANB, iar duratele de rezolvare a acestor cazuri sunt foarte mari, avand :*

- durata medie de rezolvare cca 380 de ore*
- durata maxima de rezolvare 4701.5 ore.*

- Nivelul Standardului de Baza (NSB)

*Aprobat prin **Decizia ARBAC nr.12/2002**:*

- reparatie in 24 de ore de la raportare, in cel putin **30%** din incidente;*
- reparatie in 48 de ore de la raportare, in cel putin **40%** din incidente;*
- reparatie in 72 de ore de la raportare, in cel putin **55%** din incidente;*
- reparatie in mai mult de 72 de ore de la raportare, in cel putin **45%** din incidente*

ANB nu a propus valoarea Standardului de Baza pentru repararea drumului pana la revenirea la starea dinaintea lucrarii, in interval de doua luni de la notificare

- Nivel Standard Obiectiv (NSO)

- reparatie in 24 de ore de la raportare, in cel putin **80%** din incidente;*
- reparatie in 48 de ore de la raportare, in cel putin **90%** din incidente;*
- reparatie in 72 de ore de la raportare, in cel putin **97%** din incidente;*
- repararea drumului pana la revenirea la starea dinaintea lucrarii, in interval de doua luni de la notificare;*

- Rapoarte ANB in anul 4 de concesiune

Perioada de evaluare pentru Raportul Anual este 17.11.2003 – 16.11.2004, datele raportate de ANB sunt urmatoarele :

- reparatie in 24 de ore de la raportare, in **50,07%** din incidente;*
- reparatie in 48 de ore de la raportare, in cel putin **70,57%** din incidente;*
- reparatie in 72 de ore de la raportare, in cel putin **80,27%** din incidente;*
- reparatie in mai mult de 72 de ore de la raportare, in cel putin **19,73%** din incidente.*

- Evaluari ARBAC in anul 4 de concesiune

In urma analizei Raportului Anual ANB pentru anul 4 de concesiune, s-au facut o serie de observatii transmise catre ANB prin scrisoarea nr. 176/16.02.2005 - observatii la informatiile transmise in Raportul Anual 2004. ANB a raspuns prin scrisoarea nr. 2608/18.03.2005 (inregistrata la ARBAC cu nr. 278/18.03.2005).

In urma verificarii datelor raportate de ANB pentru anul 4 de concesiune si a raspunsului ANB s-a constatat ca s-a tinut cont, in mare masura, de observatiile ARBAC privind modul de inregistrare si tratare a reclamatilor privind

Nivelul de Serviciu A5. Incepand cu 1.01.2004, ANB a modificat formatul inregistrarilor bazei de date astfel incat sa corespunda in mare masura Deciziei ARBAC nr 16/4.08.2004 (exceptand coloana 49 prin care se realizeaza încadrarea cazului in NS A5, aceasta realizandu-se acum prin selectarea "DA" pe coloana 19 "pierdere de apa").

Nu s-au raportat date referitoare la aducerea drumului la starea initiala dupa interventiile ANB in caz de avarii ale retelei de apa, nici in baza de date si nici in tabelele rezumative.

Un caz aparte este cel al procedurii de tratare a notificarilor referitoare la exploziile/scurgerile identificate pe "retele telescopice" sau in avalulul "contoarelor comune": s-au intalnit cazuri cu informatia " nu se confirma", sau EA (A5-EA2) dar si cazuri tratate si rezolvate in cadrul NS. ANB explica acest mod de inregistrare si tratare diferit de la caz la caz ca fiind influentat de situatia neclara a statutului „ Retelelor telescopice”.

Pe baza calculelor din tabelului rezumativ si a verificarilor efectuate se constata, pentru anul 4 de concesiune, respectarea Standardului de Baza (exceptand repararea drumului pentru care ANB nu a propus SB), cu o crestere atat fata de Nivelul Standardului de Baza, cat si fata de performantele anului 3 de concesiune.

ANMRSP