

MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU A5 – *Timpul dintre notificarea scurgerii / exploziei si reparatie* 2005 – 2006

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 inregistrările privind toate exploziile/ scurgerile din sistemul de apa potabila, precum si tabelele rezumative. Poate efectua sondaje sau analize de caz.

- Excluderi Admisibile (EA)

Tipuri de Excluderi Admisibile prevazute in Contractul de Concesiune : nu sunt prevazute

Tipuri de Excluderi Admisibile suplimentare solicitate de ANB :

Concesionarul a solicitat pentru Nivelul de Serviciu A5 aprobarea mai multor tipuri de Excluderi Admisibile suplimentare posibile.

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 , transmis la ANB prin scrisoarea 481/16.05.2005.

Intrucat, ANB a avut puncte de vedere divergente fata de propunerile ARBAC, acest proiect a fost transmis spre consultare catre Comisia de Experti.

Avand in vedere discutiile purtate cu ANB precum si opinia Comisiei de Experti exprimata in Raportul din 2.06.2005, Consiliul Executiv al ARBAC a emis Decizia 23 / 25.07.2005 prin care a reglementat modul general de identificare, inregistrare, calculare, raportare, verificare si aprobare a Excluderilor Admisibile si Decizia 24 / 25.07.2005 privind reglementarea identificarii, inregistrarii, calcularii, raportarii, verificarii si aprobarii Excluderilor Admisibile pentru NS A5. In anexa Deciziei 24/2005 sunt cuprinse tipurile de Excluderi Admisibile suplimentare aprobate pentru NS A5 .

- 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;*

II. MONITORIZARE SI EVALUARE

- Nivel Standard 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.

- Monitorizare si Rapoarte ANB

- Raport de Evaluare Initiala a Conformitatii (EIC)

In conformitate cu prevederile Contractului de Concesiune, ANB a predat prin scrisoarea numarul 14760/ 7.10.2005 Raportul privind Evaluarea Initiala a Conformitatii pentru Nivelul de Serviciu A5 – Timp intre notificarea unei explozii/scurgeri si reparatie, impreuna cu baza de date in format electronic aferenta indicatorului si perioadei de evaluare.

Au fost luate in calcul cazurile de explozie/ scurgere notificate in perioada cuprinsa intre 28.05.2005 – 27.07.2005 si tratate pana la sfarsitul perioadei de evaluare care este 27.09.2005, cu urmatoarele valori:

- reparatie in 24 de ore de la raportare, in 90,82% din incidente;*
- reparatie in 48 de ore de la raportare, in cel putin 97,55% din incidente;*
- reparatie in 72 de ore de la raportare, in cel putin 99,80% din incidente;*
- reparatie in mai mult de 72 de ore de la raportare, in cel putin 0,20% din incidente.*
- reparatia drumului pana la starea initiala in mai putin de doua luni, in 99,5% din incidente.*

- Raport Anual ANB pentru anul 5 de concesiune

Perioada de evaluare pentru Raportul Anual este 17.11.2004 – 16.11.2005, datele raportate de ANB sunt urmatoarele :

- reparatie in 24 de ore de la raportare, in **87,31%** din incidente;
- reparatie in 48 de ore de la raportare, in cel putin **95,15%** din incidente;
- reparatie in 72 de ore de la raportare, in cel putin **97,63%** din incidente;
- reparatie in mai mult de 72 de ore de la raportare, in cel putin **2,37%** din incidente

- Monitorizare si Evaluarea ARBAC

- Evaluarea Initiala a Conformitatii Nivelului de Serviciu A5

In conformitate cu prevederile Contractului de Concesiune, ANB a predat prin scrisoarea numarul 14760/ 7.10.2005 Raportul privind Evaluarea Initiala a Conformitatii pentru Nivelul de Serviciu A5 – Timp intre notificarea unei explozii/scurgeri si reparatie, impreuna cu baza de date in format electronic aferenta indicatorului si perioadei de evaluare.

Au fost luate in calcul cazurile de explozie/ scurgere notificate in perioada cuprinsa intre 28.05.2005 – 27.07.2005 si tratate pana la sfarsitul perioadei de evaluare 27.09.2005.

Pentru evaluarea conformitatii Nivelului de Serviciu A5 a fost elaborata Decizia nr. 8/2005 prin care s-a stabilit NSO 100% privind aducerea drumului la starea initiala in doua luni de la notificare.

ANB a contestat Decizia 8/2005, considerand ca aducerea drumului la starea initiala in doua luni de la notificare nu face parte din Standardul Obiectiv. Problema a fost deferita Comisiei de Experti care, prin Raportul sau din 2 iunie 2005 stabileste ferm ca aducerea drumului la starea initiala in doua luni de la notificare face parte din Standardul Obiectiv, dar ca acesta nu poate fi considerat 100%. Urmare a acestui Raport si a verificarilor efectuate la sediul ANB, ARBAC a emis Decizia 31/2005 prin care s-a stabilit NSO de 97% privind “aducerea drumului la starea initiala in doua luni de la notificare”.

ANB a solicitat 9 cazuri de EA, in doua etape. In prima etapa , ANB a solicitat 6 EA prin scrisorile 5974-5979/1.07.2005 pentru care nu a prezentat nici un document justificativ. ARBAC a solicitat prin scrisoare 684/5.07.2005 Raportul si documentele justificative pentru cele 6 cazuri de EA, documente prezentate prin scrisoarea ANB10851/14.07.2005. In data de 19.07.2005, prin scrisorile 7498, 7500, 7501, ANB a mai solicitat inca 3 cazuri de EA, prezentand de aceasta data si documentele justificative.

ARBAC a analizat aceste documente si a hotarat prin Decizia 30/2005 excluderea din calculul de evaluare a duratelor de intarziere temporara din perioadele de tratare a notificarilor solicitate de catre ANB ca Excludere Admisibila prin scrisorile cu nr. 5979/1.07.2005; 5976/14.07.2005; 5975/1.07.2005; 5974/01.07.2005; 7500/19.07.2005; 7501/19.07.2005 si respingerea excluderii din calculul de evaluare a duratelor de intarziere temporara pentru solicitarea de Excludere Admisibila nr. 5977/1.07.2005 deoarece tipul de excludere “sondaje multiple” nu a fost aprobat de ARBAC. Notificarile T34056402/26.06.2005 si T06053011/5.07.2005 nu reprezinta cazuri de Excluderi Admisibile intrucat duratele calculate intre datele/orele inregistrarii si datele/orele rezolvarii exploziilor/scurgerilor se incadreaza in duratele maxime de tratare specificate de Contractul de Concesiune.

In evaluarea ARBAC s-au luat in considerare si avariile din zona Retelelor Telescopice si a identificat in baza de date un numar de 79 de cazuri. Dintre acestea, 41 de cazuri au fost marcate de catre ANB cu “ nu se confirma explozia/scurgerea” si au fost luate in calcul de ARBAC ca rezolvate in mai mult de 72 de ore, iar 38 au fost declarate de ANB ca rezolvate, dupa cum urmeaza :

- 20 au fost rezolvate in mai putin de 24 de ore;
- 26 au fost rezolvate in mai putin de 48 de ore;
- 28 au fost rezolvate in mai putin de 72 de ore;
- 10 au fost rezolvate in mai mult de 72 de ore;

La cele 10 cazuri rezolvate in mai mult de 24 de ore se adauga cele 41 de cazuri declarate de catre ANB ca “ nu se confirma”, rezultand 51 de cazuri de explozii/scurgeri neconforme, la care se adauga 6 cazuri neconforme declarate de ANB plus 1 caz provenit din cazurile de EA, astfel incat au fost identificate 58 de cazuri neconforme.

In ceea ce priveste evaluarea referitoare la “aducerea drumului la starea initiala in termen de 2 luni de la notificare”, au fost constatate un numar 19 cazuri neconforme (cu durata de rezolvare mai mare de 61 de zile lucratoare) plus 6 cazuri provenite din cazurile de EA (2,27%).

In urma verificarii Raportului ANB de Evaluare Initiala a Conformitatii, Consiliul Executiv al ARBAC, prin Decizia nr.35/21.10.2005, a aprobat Certificarea Conformitatii Nivelului de Serviciu A5 cu urmatoarele valori:

- reparatie in 24 de ore de la raportare, in **88,27%** din incidente;
- reparatie in 48 de ore de la raportare, in cel putin **95,01%** din incidente;
- reparatie in 72 de ore de la raportare, in cel putin **97,27%** din incidente;
- reparatie in mai mult de 72 de ore de la raportare, in cel putin **2,73%** din incidente;
- reparatia drumului pana la starea initiala in mai putin de doua luni, in **97,73%** din incidente.

- Evaluarea Nivelului de Serviciu in anul 5 de concesiune

Prin scrisoarea nr. 1533 din 16.01.2006, ANB a transmis “Raportul anual” pentru perioada 17.11.2004 – 16.11.2005.

Pentru evaluarea Nivelului de Serviciu A5 in anul 5 de concesiune, ANB a solicitat aprobarea unui numar de 9 Excluderi Admisibile, reprezentand 4 tipuri de EA.

ARBAC a analizat documentele justificative transmise si a hotarat prin Decizia 30/2005 excluderea din calculul de evaluare a duratelor de intarziere temporara din perioadele de tratare a notificarilor solicitate de catre ANB ca Excludere Admisibila prin scrisorile cu nr. 5979/1.07.2005; 5976/14.07.2005; 5975/1.07.2005; 5974/01.07.2005; 7500/19.07.2005; 7501/19.07.2005 si prin Decizia 4/2006 excluderea din calculul de evaluare a duratelor de intarziere temporara din perioadele de tratare a notificarilor solicitate de catre ANB ca Excludere Admisibila prin scrisorile cu nr. 20284/9.12.2005 si 19829/7.12.2005.

Prin aceeași Decizie 4/2006, ARBAC a respins excluderea din calculul de evaluare a duratelor de intarziere temporara pentru solicitarile de Excludere Admisibila nr.19828/7.12.2005 deoarece nu s-a respectat art.6 al Deciziei ARBAC nr.23/2005 referitor la termenul de raportare a EA.

In urma verificarii datelor raportate de ANB pentru anul 5 de concesiune 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.

Pe baza calculelor din tabelului rezumativ si a verificarilor efectuate se constata, pentru anul 5 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 4 de concesiune.