

**MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU B3 – Timpul intre notificarea infundarii unei guri de scurgere si golirea acesteia
2011 – 2012**

I. PREVEDERI CONTRACTUALE

- Definitie

Timpul intre notificarea infundarii unei guri de scurgere si golirea acesteia

- 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 infundari guri de scurgere

- Termen limita de conformitate

Termenul Limita de Conformitate pentru EIC:

anul 2 de concesiune (17.11.2002)

Termenul Limita de Conformitate pentru Evaluarea Continuarii Conformitatii:

24.01 a fiecarui an

- Masurare

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

- Monitorizare

Autoritatea de Reglementare Tehnica analizeaza rapoartele ANB si verifica acuratetea inregistrarii informatiilor din registrele bazelor de date ale ANB privind toate cazurile notificate ca guri de scurgere infundate, precum si tabelele rezumative pentru fiecare an de raportare

- Excluderi Admisibile

Contractul de Concesiune prevede urmatoarele tipuri de Excluderi Admisibile:

Infundarile care apar datorita :

- Cantitatii excesive de pietris, etc. Care intra in gura de scurgere datorita lucrarilor de constructii adiacente, caz in care antreprenorul raspunzator pentru constructie trebuie sa mentina gura de scurgere libera si in buna stare;

- Zapada care blocheaza gura de scurgere;

- Precipitatiile cu o frecventa de revenire de o data la 2 ani sau mai rare pot determina ca gurile de scurgere stradale si canalele sa fie incapabile de a face fata debitului de ploaie. In astfel de imprejurari pot fi raportate multe guri de scurgere infundate si inundari cu apa murdara ale gospodariilor. Trebuie acordata prioritate cazurilor de inundare a gospodariilor iar standardul referitor la gurile de scurgere infundate poate fi „relaxat” pana la „o curatire in cadrul a 48 de ore”. Concesionarul va avea obligatia de a demonstra ca respectivele precipitatii se incadreaza in criteriile cerute;

- Necuratarea de catre alti factori a drumurilor la standarde rezonabile;

- Supraincercarea cu nisip a drumurilor in timpul iernii.

ARBAC a reglementat prin Decizia nr. 23/25.07.2005 modul general de identificare, inregistrare, calculare, raportare, verificare si aprobare a Excluderilor Admisibile.

- Nivel Standard Obiectiv (NSO)

- inlaturarea infundarii in 24 de ore de cand a fost raportata, in cel putin 75% din incidente;

- inlaturarea infundarii in 96 de ore de cand a fost raportata, in cel putin 98% din incidente;

II. MONITORIZAREA SI EVALUAREA NIVELULUI DE SERVICIU B3

- Nivel Standard de Baza (NSB)

aprobat prin Decizia ARBAC nr. 13/2002:

- inlaturarea infundarii in 24 de ore de cand a fost notificata, in cel putin 10% din incidente;

- inlaturarea infundarii in 96 de ore de cand a fost notificata, in cel putin 78% din incidente;

- inlaturarea infundarii peste 96 de ore de cand a fost notificata, pentru 22% din incidente;

- Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu B3 (30.05.2011 – 30.05.2012)

- Evaluarea Conformitatilor

In conformitate cu prevederile Contractului de Concesiune, ANB a predat, prin scrisoarea numarul 10067380/15.12.2011, Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B.3 – Timpul intre notificarea infundarii unei guri de scurgere si golirea acesteia, impreuna cu baza de date in format electronic aferenta indicatorului si perioadei de evaluare.

Pentru Evaluarea Continuarii Conformitatii au fost luate in calcul toate notificarile privind infundarea gurilor de scurgere, inregistrate in perioada 02.12.2010 – 01.12.2011 si tratate in Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii 06.12.2010 – 05.12.2011.

- Prezentare Raport ANB

In Raportul de Evaluare a Continuarii Conformitatii, in perioada de evaluare au fost inregistrate un numar de 2949 notificari de guri de scurgere infundate, din care 656 de notificari nu s-au confirmat la constatare, astfel incat au fost excluse din calculul conformitatii.

De asemenea au fost excluse din calculul conformitatii acele notificari inregistrate multiplu pentru aceiasi situatie reclamata si care au fost in numar de 167 .

In aceasta situatie s-a luat in calculul conformitatii prima notificare pornind de la data inregistrarii acesteia pana la data rezolvarii .

In baza de date sunt inregistrate un numar de 6 notificari inregistrate multiplu pentru aceleasi 2 stuatii reclamate ,ele fiind reclamate dupa data de 01.12.2010 .aceste cazuri au fost rezolvate pe data de 04.12.2010 , dar au fost luate in calculul conformitatii anterioare,adica la ECC 2010.

De asemenea sunt inregistrate 5 notificari considerate reveniri din anul 2010 inregistrate pe 29.11.2010 care se refera la aceiasi adresa si anume, sos.Giurgiului nr. 184 . pentru acest caz s-a constatat ca problema a fost rezolvata pe data de 04.12.2010 , conform Fisei de interventie IC101140839 .

Exista 1 caz ca notificare luata in calculul conformitatii din anul 2010 fiind inregistrat pe data de 01.12.2010 si a fost rezolvata pe data de 02.12.2010 conform Fisei de evaluare IC101220016.

Duratele de rezolvare a-u fost calculate intre data/ora inregistrarii notificarilor si data/ora golirii gurilor de scurgere.

In Evaluarea Continuarii Conformitatii au fost luate in calcul un numar de 2126 notificari confirmate ca si cazuri de guri de scurgere infundate din care:

- 2055 cazuri de guri de scurgere notificate si curatate in max. 24 de ore;
- 2126 cazuri de guri de scurgere notificate si curatate in max. 96 de ore;
- 0 cazuri de guri de scurgere notificate si curatate in mai mult de 96 de ore

Ca urmare a evaluarii, realizata pe baza elementelor precizate mai sus, a rezultat conformitatea NS B3, valorile realizate fiind:

- 92,09% cazuri de guri de scurgere infundate golite in max. 24 de ore;
- 100% cazuri de guri de scurgere infundate golite in max. 96 de ore;
- 0% cazuri de guri de scurgere infundate golite in mai mult de 96 de ore;

<i>Total cazuri de infundari guri de scurgere notificate</i>	<i>Excluderi Admisibile (EA)</i>	<i>Timpul de rezolvare</i>	<i>NS realizat</i>		<i>NSO</i>	<i>Neconformitate cu NSO</i>
<i>Numeric</i>	<i>Numeric</i>		<i>Numeric</i>	<i>%</i>	<i>%</i>	<i>%</i>
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>
2126	0	≤ 24 ore	2055	96,66	75	-
		≤ 96 ore	2126	100	98	-
		>96 ore	0	0	2	-

- Verificari AMRSP

Verificarile sistematice ale registrelor Concesionarului au fost efectuate in perioadele februarie-martie 2011 si august-septembrie 2011 . S-a verificat concordanta datelor transmise pe suport informatic in Raportul de Evaluare a Continuarii Conformitatii din data de 15.12.2011 cu verificarile efectuate la cele 6 Agentii Operationale, precum si corectitudinea si concordanta datelor din baza de date si Fisele de Interventie.

In perioada de evaluare au fost inregistrate un numar de 2949 notificari de guri de scurgere infundate, din care 656 sunt notificari neconfirmate si un numar de 167 notificari repetate pentru acelasi caz de infundare gura de scurgere si au fost scoase din calculul conformitatii, rezultand un numar total de notificari confirmate ca si cazuri de infundari ale gurilor de scurgere de 2126, care au fost tratate si rezolvate in limitele de timp specificate in cadrul Contractului de Concesiune .

Verificand cazurile neconfirmate ca si guri de scurgere infundate s-a constatat ca, din totalul de 656 de cazuri, cele mai multe cazuri s-au dovedit a fi acumulari de apa in denivelari, de asemenea au fost cazuri in care s-a curatat gratarul guri de scurgere de zapada, frunze sau gunoai.

O parte din aceste cazuri au fost pe strazi care nu au sistem de canalizare sau au retele de canalizare nereceptionate de catre ANB, sau pe strazi in curs de modernizare, etc.

S-a verificat, prin sondaj, fisele corespunzatoare cazurilor notificate ca infundari de guri de scurgere, neinregistrandu-se anomalii in inregistrarile facute.

Excluderi Admisibile : ANB nu a identificat si nu a solicitat aprobarea unor evenimente, incidente care sa constituie motiv de Excludere Admisibila.

- Evaluare AMRSP

Pe baza verificarilor efectuate s-a calculat Nivelul de Serviciu B3 – Timpul dintre notificarea infundarii unei guri de scurgere si golirea acesteia, dupa cum urmeaza :

<i>Total cazuri de infundari guri de scurgere notificate</i>	<i>Excluderi Admisibile (EA)</i>	<i>Timpul de rezolvare</i>	<i>NS realizat</i>		<i>NSO</i>	<i>Neconformitate cu NSO</i>
<i>Numeric</i>	<i>Numeric</i>		<i>Numeric</i>	<i>%</i>	<i>%</i>	<i>%</i>
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>
2126	0	≤ 24 ore	2055	96,66	75	-
		≤ 96 ore	2126	100	98	-
		>96 ore	0	0	2	-

S-a utilizat formula de calcul : $col(5) = (col.4 / col.1 - col.2) * 100$

Din calcul a rezultat :

- ≤ 24 ore : $col(5) = (2055/2126 - 0) * 100 = 96,66\%$

- ≤ 96 ore : $col(5) = (2126/2126 - 0) * 100 = 100\%$

- Evaluarea Nivelului de Serviciu in anul 11 de Concesiune

Evaluarea NS s-a facut in perioada 17.11.2010-16.11.2011 conform Raportului ANB pentru cel de-al unsprezecelea an de Concesiune ,care a fost transmis la AMRSP cu adresa nr.10001981/2012 . In aceasta perioada s-au inregistrat un numar de 2164 cazuri de in fundari de guri de scurgere stradale care au fost rezolvate in perioadele de timp specificate in Contractul de Concesiune si care sunt prezentate un tabelul rezumati de mai jos :

<i>Total cazuri de infundari guri de scurgere notificate</i>	<i>Excluderi Admisibile (EA)</i>	<i>Timpul de rezolvare</i>	<i>NS realizat</i>		<i>NSO</i>	<i>Neconformitate cu NSO</i>
<i>Numeric</i>	<i>Numeric</i>		<i>Numeric</i>	<i>%</i>	<i>%</i>	<i>%</i>
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>
2164	0	≤ 24 ore	2087	96,44	75	-
		≤ 96 ore	2163	99,95	98	-
		>96 ore	1	0,05	2	-