

**MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU B3 – Timpul intre notificarea infundarii unei guri de scurgere si golirea acesteia
2012 – 2013**

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 (30.05.2012 – 30.05.2013)

Atat pentru perioada de evaluare a continuarii conformitatii (06.12.2011 – 05.12.2012), cat si pentru perioada aferenta anului 12 contractual (17.11.2011 - 16.11.2012), a fost verificata corespondenta incadrarii informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in reglementarile emise de Autoritatea de Reglementare Tehnica a Concesiunii:

- Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 21/4.08.2003 – privind aprobarea formatului inregistrarii bazei de date comune pentru indicatorii B3, B4.1, B4.2, B4.3 si B5

- Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 18 / 25.03.2004 - Privind aprobarea formatului tabelului rezumativ pentru Nivelul de Serviciu B3 – Timpul intre notificarea infundarii unei guri de scurgere si golirea acesteia

Informatiile continute in baza de date si in tabelul rezumativ, pentru cele doua perioade (ECC si anul 12 contractual) au permis o evaluare obiectiva a Nivelului de Serviciu B3.

- Evaluarea Continuarii Conformitatii in perioada 06.12.2011- 05.12.2012

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

In conformitate cu prevederile Contractului de Concesiune, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a predat, prin scrisoarea nr. 10080515/14.12.2012, *Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B3 – 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 Nivelului de Serviciu B3 au fost luate in calcul toate notificările privind infundarea gurilor de scurgere, inregistrate in perioada **02.12.2011 – 01.12.2012** si tratate in Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii **06.12.2011 – 05.12.2012**.

Astfel, in aceasta perioada, au fost inregistrate un numar de **3859** notificari de guri de scurgere infundate, din care **954** 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 aceeasi situatie reclamata si care au fost in numar de **314**.

Urmare a evaluarii, realizata pe baza elementelor precizate mai sus, a rezultat conformitatea Nivelului de Serviciu B3, valorile realizate fiind:

- **2480** cazuri de guri de scurgere notificate si curatate in max. **24 de ore (95,72%)**

- **2591** cazuri de guri de scurgere notificate si curatate in max. **96 de ore (100%)**

- **0** cazuri de guri de scurgere notificate si curatate in mai mult de **96 de ore (0%)**

- Verificari si evaluare AMRSP

In perioadele *februarie-martie 2012* si *august-septembrie 2012*, au fost efectuate verificari ale registrelor Concesionarului. S-a verificat concordanta datelor transmise pe suport informatic in Raportul de Evaluare a Continuarii Conformitatii din data de 14.12.2012 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 **3859** notificari de guri de scurgere infundate, din care **954** sunt notificari neconfirmate si un numar de **314** 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 **2591**, notificari care au fost tratate si rezolvate in limitele de timp specificate de Contractul de Concesiune.

Verificand cazurile neconfirmate ca si guri de scurgere infundate s-a constatat ca, din totalul de **954** 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 gurii de scurgere de zapada, gunoarie sau frunze.

O parte din aceste cazuri au fost pe strazi care nu au sistem de canalizare sau au retele de canalizare nereceptionate de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., sau pe strazi in curs de modernizare, etc.

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

- Excluderi Admisibile

Contractul de Concesiune prevede urmatoarele tipuri de Excluderi Admisibile pentru NS B3:

Infundari 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.*

Autoritatea de Reglementare Tehnica a Concesiunii a reglementat prin Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 23/25.07.2005 modul general de identificare, inregistrare, calculare, raportare, verificare si aprobare a Excluderilor Admisibile

In cursul perioadei de evaluare a continuarii conformitatii Nivelului de Serviciu B3 (06.12.2011- 05.12.2012), S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. 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 :

Total cazuri de infundari guri de scurgere notificate	Excluderi Admisibile (EA)	Timpul de rezolvare	NS realizat		NSO	Neconformitate cu NSO
<i>Numeric</i>	<i>Numeric</i>		<i>Numeric</i>	<i>%</i>	<i>%</i>	<i>%</i>
2591	0	≤ 24 ore	2480	95,72	75	-
		≤ 96 ore	2591	100	98	-
		>96 ore	0	0	0	-

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

Din calcul a rezultat :

- ≤ 24 ore : $col(5) = (2480/2591 - 0) * 100 = 95,72\%$ (cazuri de guri de scurgere infundate golite in max. 24 de ore)

- ≤ 96 ore : $col(5) = (2591/2591 - 0) * 100 = 100\%$ (cazuri de guri de scurgere infundate golite in max. 96 de ore)

Avand in vedere verificarile si calculele efectuate, Consiliul Executiv al AMRSP a aprobat, prin Decizia nr. 43/21.12.2012, Certificarea Continuarii Conformitatii Nivelul de Serviciu B3 - Timpul dintre notificarea infundarii unei guri de scurgere si golirea acesteia.

- Raportul anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru perioada 17.11.2011 - 16.11.2012

Raportul Anual pentru anul 12 de concesiune transmis de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. prin adresa nr. 10002385/16.01.2013, evalueaza datele referitoare la Nivelul de Serviciu B3 pentru perioada 17.11.2011 - 16.11.2012.

Datele referitoare la Nivelul de Serviciu B3 pentru anul 12 de concesiune prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual au fost inregistrate pentru o alta perioada de 12 luni (17.11.2011 - 16.11.2012) care difera de perioada de ECC (06.12.2011 - 05.12.2012).

In cursul anului 12 de concesiune s-au inregistrat un numar de 2569 cazuri de infundari de guri de scurgere stradale care au fost rezolvate in perioadele de timp specificate in Contractul de Concesiune si care sunt prezentate un tabelul rezumativ de mai jos :

Total cazuri de infundari guri de scurgere notificate	Excluderi Admisibile (EA)	Timpul de rezolvare	NS realizat	
<i>Numeric</i>	<i>Numeric</i>		<i>Numeric</i>	<i>%</i>
1	2	3	4	5
2569	0	≤ 24 ore	2459	95,72
		≤ 96 ore	2569	100
		>96 ore	0	0

Pentru anul 12 de concesiune, dupa evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual, a rezultat ca procentul de conformitate al Nivelului de Serviciu B3 realizat de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. este:

- 95,72% pentru solicitarile rezolvate in 24 de ore (fata de 75 % cat prevede Standardul Obiectiv)

- 100% pentru solicitarile rezolvate in 96 de ore (fata de 98% cat prevede Standardul Obiectiv), concluzionand astfel ca S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. si-a indeplinit obligatiile contractuale.