

**MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU B3 – Timpul intre notificarea infundarii unei guri de scurgere si golirea acesteia
2003 – 2004**

- 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 CC si numarul total de cazuri notificate ca infundari guri de scurgere

- Termen limita de conformitate

Anul 2 de concesiune (17.11.2002)

- Masurat prin:

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

- Monitorizat prin:

In principal, ARBAC 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 (EA)

EA prevazute in CC:

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.*

EA suplimentare:

Concesionarul a identificat pentru NS. B3 tipuri de EA suplimentare dupa cum urmeaza:

<i>Lipsa acces</i>	<i>B3-EA6</i>	<i>1.Masini parcate pe gura de scurgere. Se admit excluderi repetate de perioade de 24 h, pana cand ANB poate accesa zona pentru interventie, cu conditia ca verificarea ANB sa fie facuta zilnic de la data notificarii si cu respectarea procedurii de ridicare a masinii cu ajutorul Politiei.</i>
--------------------	---------------	---

Tipurile de EA suplimentare sunt in analiza ARBAC pentru aprobare si stabilire a modului de tratare la evaluarea NS in perioadele urmatoare de evaluare. Anumite cazuri concrete prezentate argumentat de catre ANB, au fost aprobate si luate in considerare la evaluare.

- Nivelul Standardului 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;*

- Nivelul Standardului 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*

- Rapoarte ANB pentru anul 3 de concesiune

- Raportul privind Evaluarea Initiala a Conformitatii pentru cea de-a 2-a perioada de evaluare continua cuprinsa intre 04.10.2002- 03.12.2002

ANB a prezentat pentru NS B3 urmatoarele valori:

- *inlaturarea infundarii in 24 de ore de cand a fost notificata, in 79,44% din incidente;*
- *inlaturarea infundarii in 96 de ore de cand a fost notificata, in 98,26% din incidente;*
- *inlaturarea infundarii in peste 96 de ore de cand a fost notificata, in 1,74% din incidente*

- Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B3”, cu notificari inregistrate in perioada 01.12.2002 – 01.12.2003 si tratate in Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii 05.12.2002 – 05.12.2003

ANB a prezentat pentru NS B3 urmatoarele valori:

- inlaturarea infundarii in 24 de ore de cand a fost notificata, in **84,45%** din incidente;
- inlaturarea infundarii in 96 de ore de cand a fost notificata, in **99,52%** din incidente;
- inlaturarea infundarii in peste 96 de ore de cand a fost notificata, pentru **0,48%** din incidente

- **Raportul Anual, pentru perioada 17.11.2002 – 16.11.2003**

ANB a prezentat pentru NS B3 urmatoarele valori:

- inlaturarea infundarii in 24 de ore de cand a fost notificata, in **85,19%** din incidente;
- inlaturarea infundarii in 96 de ore de cand a fost notificata, in **99,52%** din incidente;
- inlaturarea infundarii in peste 96 de ore de cand a fost notificata, in **0,48%** din incidente

- **Evaluare ARBAC anul 3 de concesiune**

- **Evaluarea Nivelului de Serviciu B3 in anul 3 de concesiune**

Prin scrisoarea nr. 257 din 16.01.2004, ANB a transmis “Raportul anual”, pentru perioada 17.11.2002 – 16.11.2003 . Pe baza datelor cuprinse in Raport si in urma verificarii Registrelor bazei de date , a Fiselor de Interventie si a Excluderilor Admisibile au rezultat urmatoarele valori:

- inlaturarea infundarii in 24 de ore de cand a fost notificata, in **84,82%** din incidente;
- inlaturarea infundarii in 96 de ore de cand a fost notificata, in **99,52%** din incidente;
- inlaturarea infundarii in peste 96 de ore de cand a fost notificata, in **0,48%** din incidente

- **Evaluarea Initiala a Conformitatii**

La prima evaluare a conformitatii pe baza Raportului ANB, ARBAC a determinat ca Nivelul Standardului Obiectiv nu a fost atins la Termenul Limita de Conformitate prevazut in contract (17.11.2002), drept pentru care s-a procedat la evaluarea NS B3 pentru o noua perioada de evaluare 04.10 -03.12.2002 in aceleasi conditii de EIC. ARBAC a solicitat planuri de imbunatatire pentru atingerea NSO.

Prin scrisoarea nr. 5534 din 13.12.2002, ANB a transmis cel de al 2-lea “Raport de Evaluare Initiala a Conformitatii” impreuna cu bazele de date pe suport informatic pentru cea de-a 2-a perioada de evaluare continua 04.10.2002-03.12.2002.

In urma verificarii Raportului de Evaluare Initiala a Conformitatii , Consiliul Executiv al ARBAC, prin Decizia nr.1/03.01.2003, a aprobat Certificarea Conformitatii Nivelului de Serviciu B3 la urmatoarele valori:

- inlaturarea infundarii in 24 de ore de cand a fost notificata, in **79,95%** din incidente;
- inlaturarea infundarii in 96 de ore de cand a fost notificata, in **98,20%** din incidente;
- inlaturarea infundarii in peste 96 de ore de cand a fost notificata, in **1,80%** din incidente;

- **Evaluarea Continuarii Conformitatii**

Prin scrisoarea nr.7726/15.10.2003, ANB a transmis “Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B3”, cu notificari inregistrate in perioada 01.12.2002 – 01.12.2003 si tratate in Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii 05.12.2002 – 05.12.2003.

In urma verificarii Raportului, Consiliul Executiv al ARBAC, prin Decizia nr.1/05.01.2004, a aprobat Certificarea Conformitatii Nivelului de Serviciu B3 la urmatoarele valori:

- inlaturarea infundarii in 24 de ore de cand a fost notificata, in **84,08%** din incidente;
- inlaturarea infundarii in 96 de ore de cand a fost notificata, in **99,53%** din incidente;
- inlaturarea infundarii in peste 96 de ore de cand a fost notificata, pentru **0,47%** din incidente;

Diferenta intre valorile raportate de ANB si valorile constatate in urma evaluarii ARBAC rezulta din verificarea Fiselor de Interventie aferente celor 46 de cazuri de excluderi admisibile suplimentare de tipul B3-EA6 (lipsa acces la elemental avariata) solicitate de ANB la evaluarea NS B3 cu ocazia Raportului cu ECC si evaluate de ARBAC astfel:

- din cele 46 de cazuri de excluderi admisibile identificate de ANB s-a constatat ca numai 21 de cazuri pot constitui excluderi admisibile, restul de 25 de cazuri nu sunt retinute ca excluderi admisibile avand in vedere ca verificarea de catre ANB la elementul avariata nu s-a facut zilnic, astfel incat sa actioneze de indata ce accesul sau la avarie a fost permis.

- **Monitorizarea inundatiilor de la 11 septembrie 2003**

In perioada 10 – 15.09.2003, in timpul evenimentelor pluviometrice deosebite care au avut loc, ARBAC a efectuat monitorizarea indicatorilor relevanti serviciilor de canalizare pentru care Contractul de Concesiune prevede o relaxare cu 24 de ore a duratei de rezolvare: „Precipitatiile cu o frecventa de revenire de o data la 2 ani sau mai rare pot determina ca gurile de scurgere 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 a 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 ore” (conform Contractului de Concesiune – Caietul de Sarcini – Partea a III-a – Nivelele Serviciilor – pag.168).

Ploaia cazuta in data de 11.09.2003 a avut o durata de 720 de min. si o intensitate medie $i=0,212$ mm/min. (conform INMH). Pentru intensitati ale ploii de 360 min. si 720 min., perioada de revenire este de 23 si respectiv 77 ani. Inundarea strazilor, pasajelor, imobilelor a avut drept cauza intrarea in presiune a casetei de sub raul Dambovita si implicit a sistemului de canalizare, nedimensionate pentru a prelua ape meteorice provenite de la ploi cu intensitatea celei din 11.09.2003

In urma monitorizarii, s-au constatat urmatoarele:

- in perioada 10 – 15.09.2003 s-a inregistrat un numar de 398 incidente referitoare la guri de scurgere (B3) si 300 incidente referitoare la inundari (B5).
- rezolvarea acestor incidente s-a facut in cea mai mare parte (96%) in mai putin de 24 ore desi, conform clauzei din Contractul de Concesiune mai sus mentionata, termenul de rezolvare putea fi relaxat pana la 48 de ore.

- Concluzii evaluare

- Formatul inregistrarilor este conform discutiilor si Deciziei CE ARBAC nr.21/04.08.2003;
- Datele prezentate prin Raportul ANB au fost complete;
- A existat posibilitatea de verificare a datelor prezentate ;
- S-a raspuns la cererile suplimentare de informatii (baza de date din perioada 10 –15.09.2003 si Fisele de Interventie aferente cazurilor de Excluderi Admisibile);
- In urma verificarilor s-a constatat corectitudinea datelor prezentate.
- Pentru anul 3 de concesiune s-a constatat o crestere a NS fata de NSB si fata de performantele atinse de ANB la acest NS in anul 2 de concesiune.