

**MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU B3 – Timpul intre notificarea infundarii unei guri de scurgere si golirea acesteia
2004 – 2005**

- 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 cu perioada de evaluare initiala a conformitatii de doua luni

- 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 Acceptabile (EA)

EA prevazute in C.C:

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 N.S. B3 tipuri de E.A suplimentare dupa cum urmeaza:

<i>Tipul EA</i>	<i>Motivul excluderii</i>
<i>B3 – EA6</i>	<i>Lipsa acces la elementul avariat</i>
<i>B3 – EA8</i>	<i>Element de retea avariat de catre terti</i>
<i>B3 – EA9</i>	<i>Notificari sub forma de lista transmisa de Primarii, ADP, RADET,etc.</i>

Tipurile de E.A suplimentare sunt in analiza ARBAC pentru aprobare si stabilire a modului de tratare la evaluarea N.S in perioadele urmatoare de evaluare, ARBAC asteptand si punctul de vedere al Comisiei de Experti, solicitat.

- 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;

- 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;

- Rapoarte ANB pentru anul 4 de concesiune

- Raportul Anual ANB anul 4 de concesiune

“Raportul ANB, anul 4” cuprinde notificarile din perioada de timp cuprinsa intre 17.11.2003 – 16.11.2004 cu urmatoarele valori ale N.S B3:

- inlaturarea infundarii in 24 de ore de cand a fost notificata, in **86,79%** din incidente;
- inlaturarea infundarii in 96 de ore de cand a fost notificata, in **99,79%** din incidente;
- inlaturarea infundarii in peste 96 de ore de cand a fost notificata, in **0,21%** din incidente;

- Raport de Evaluare a Continuarii Conformitatii (ECC)

Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B3”, cuprinzand notificarile inregistrate in perioada 02.12.2003 – 01.12.2004 si tratate in Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii (06.12.2003 – 05.12.2004):

- inlaturarea infundarii in 24 de ore de cand a fost notificata, in **87,00%** din incidente;

- inlaturarea infundarii in 96 de ore de cand a fost notificata, in **99,79%** din incidente;
- inlaturarea infundarii in peste 96 de ore de cand a fost notificata, pentru **0,21%** din incidente;

- **Evaluare ARBAC anul 4 de concesiune**

- **Evaluarea Nivelului de Serviciu in anul 4 de concesiune**

Prin scrisoarea nr. 63 din 17.01.2005, ANB a transmis "Raportul anual pentru anul 4" pentru perioada 17.11.2003 – 16.11.2004. In urma verificarii bazei de date, ARBAC a transmis la ANB scrisoarea nr.176 din 16.02.2005 cu observatii referitoare la modul de inregistrare in baza de date comuna NS B3, B4.1, B4.2, B4.3, B5, incadrarea pe Nivelele de Servicii, trasabilitatea cazurilor care nu se confirma catre alte NS in care trebuiau incadrate, completarea bazei de date comuna cu noi rubrici.

Prin scrisoarea nr.2608/18.03.2005, ANB a raspuns la observatiile transmise, ramanand in discutie doar clarificarea cazurilor de Excluderi Admisibile incadrabile la NS B3.

- **Concluzii evaluare**

- Formatul inregistrarilor bazei de date este conform Deciziei CEx ARBAC nr.21/04.08.2003;
- Datele prezentate prin Raportul ANB au fost complete;
- A existat posibilitatea de verificare a datelor prezentate ;
- In urma verificarilor s-a constatat corectitudinea datelor prezentate.
- In urma monitorizarii cazurilor inregistrate in 2004 la acest indicator, se poate considera ca in anul 2004 s-a respectat NSO, inregistrandu-se o crestere si fata de performantele atinse de ANB in cursul anului 2003 (anul 3 de concesiune).

- **Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B3**

Prin scrisoarea nr.6982/15.12.2004, ANB a transmis "Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B3", cu notificari inregistrate in perioada 02.12.2003 – 01.12.2004 si tratate in Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii 06.12.2003 – 05.12.2004.

In urma verificarii Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii, Consiliul Executiv al ARBAC, prin Decizia nr.1/04.01.2005, a aprobat Certificarea Conformitatii Nivelului de Serviciu B3 cu urmatoarele valori:

- inlaturarea infundarii in 24 de ore de cand a fost notificata, in **87,00%** din incidente, fata de **75%** cat prevede Contractul de Concesiune;
- inlaturarea infundarii in 96 de ore de cand a fost notificata, in **99,79%** din incidente, fata de **98%** cat prevede Contractul de Concesiune;

In evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B3 au fost luate in considerare urmatoarele evenimente / incidente care au constituit motiv de excluderi admisibile:

B3-EA6 – Lipsa acces la elementul avariat : 9 cazuri;

B3-EA9 – Notificari sub forma de lista de la primarii, etc : 4 cazuri ;

B3-EA8 – Element de retea avariat de catre terti : 1 caz

Avand in vedere nefinalizarea discutiilor cu ANB asupra tipurilor de Excluderi Admisibile si a modalitatii de aprobare a acestor EA, cu titlu de exceptie, au fost aprobate cazurile de EA solicitate de ANB prin Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B.3.