

**MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU B3 – Timpul între notificarea infundării unei guri de scurgere și golirea acesteia
2005 – 2006**

I. PREVEDERI CONTRACTUALE

- Definiție

Timpul între notificarea infundării unei guri de scurgere și golirea acesteia

- Formula de calcul

Raportul dintre numărul de cazuri notificate și rezolvate în intervalele de timp specificate în CC și numărul total de cazuri notificate ca infundări guri de scurgere

- Termen limita de conformitate

Anul 2 de concesiune (17.11.2002).

Termenul limita de conformitate la care s-a realizat Conformitatea Nivelului Standard Obiectiv a fost 24.01.2003.

Concesionarul nu a realizat Conformitatea Nivelului de Serviciu la Termenul Limita de Conformitate și ARBAC a notificat ANB pentru remedierea în termen de 3 luni conform Contractului de Concesiune, Anexa A, Caiet de Sarcini, Partea a III-a – Nivelele Serviciilor, clauza 1.4.

În urma remediilor făcute de ANB și a verificării celui de-al 2-lea Raport de Evaluare Inițială a Conformității pentru noua perioadă de evaluare continuă 04.10.2002- 03.12.2002, Consiliul Executiv al ARBAC, prin Decizia nr.1/03.01.2003, a aprobat Certificarea Nivelului de Servicii aferente indicatorului B3

- Masurat prin:

Reclamații de la clienți, scrisori sau telefonice, un registru al tuturor incidentelor referitoare la gurile de scurgere

- Monitorizat prin:

În principal, ARBAC analizează rapoartele ANB și verifică acuratețea înregistrării informațiilor din registrele bazelor de date ale ANB privind toate cazurile notificate ca guri de scurgere infundate, precum și tabelele rezumative pentru fiecare an de raportare

- Excluderi Acceptabile (EA)

Tipuri de Excluderi Accesibile prevăzute de Contractul de Concesiune:

Infundările care apar datorită:

- Cantități excesive de pietris, etc. Care intră în gura de scurgere datorită lucrărilor de construcții adiacente, caz în care antreprenorul răspunzător pentru construcție trebuie să mențină gura de scurgere liberă și în bună stare;

- Zapada care blochează gura de scurgere;

- Precipitațiile cu o frecvență de revenire de o dată la 2 ani sau mai rare pot determina ca gurile de scurgere stradale și canalele să fie incapabile de a face față debitului de ploaie. În astfel de împrejurări pot fi raportate multe guri de scurgere infundate și inundări cu apă murdărie ale gospodăriilor. Trebuie acordată prioritate cazurilor de inundare a gospodăriilor iar standardul referitor la gurile de scurgere infundate poate fi „relaxat” până la „o curățire în cadrul a 48 de ore”. Concesionarul va avea obligația de a demonstra că respectivele precipitații se încadrează în criteriile cerute;

- Necurățarea de către alți factori a drumurilor la standarde rezonabile;

- Suprîncărcarea cu nisip a drumurilor în timpul iernii.

Tipuri de Excluderi Admisibile suplimentare solicitate de ANB :

Pentru N.S. B 3, Concesionarul a identificat și a solicitat aprobarea la ARBAC pentru 5 tipuri de E.A suplimentare după cum urmează:

Tipul EA	Motivul excluderii
<i>B3 – EA6</i>	<i>Lipsa acces la elementul avariat</i>
<i>B3 – EA7</i>	<i>Utilizarea necorespunzătoare a rețelilor de canalizare sau a anexelor</i>
<i>B3 – EA8</i>	<i>Element de rețea avariat de către terți</i>
<i>B3 – EA9</i>	<i>Zone cu trafic intens</i>
<i>B3 – EA10</i>	<i>Notificări sub formă de liste transmise de primării, RADET, etc.</i>

ARBAC a fost de acord doar cu tipul B3 – EA6 restul tipurilor de E.A suplimentare rămânând în analiză ARBAC și ANB pentru aprobare și stabilire a modului de tratare la evaluarea N.S.

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

- Nivel Standard Obiectiv (NSO)

- înlăturarea infundării în 24 de ore de când a fost raportată, în cel puțin 75% din incidente;

- înlăturarea infundării în 96 de ore de când a fost raportată, în cel puțin 98% din incidente;

II. MONITORIZARE ȘI EVALUARE

- Nivel Standard de Bază (NSB)

aprobat prin Decizia ARBAC nr. 13/2002:

- înlăturarea infundării în 24 de ore de când a fost notificată, în cel puțin 10% din incidente;

- înlăturarea infundării în 96 de ore de când a fost notificată, în cel puțin 78% din incidente;

- înlăturarea infundării peste 96 de ore de când a fost notificată, pentru 22% din incidente;

- **Monitorizare si Rapoarte ANB**

- **Raport de Evaluare a Continuarii Conformitatii (ECC)**

Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B3", cuprinzand notificările înregistrate în perioada 02.12.2004 – 01.12.2005 si tratate în Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii (06.12.2004 – 05.12.2005) cu urmatoarele valori :

- inlaturarea infundarii in 24 de ore de cand a fost notificata, in **93,43%** din incidente;
- inlaturarea infundarii in 96 de ore de cand a fost notificata, in **100%** din incidente;
- inlaturarea infundarii in peste 96 de ore de cand a fost notificata, pentru **0%** din incidente;

- **Raportul Anual ANB pentru anul 5 de concesiune**

"Raportul ANB, anul 5" cuprinde notificările înregistrate în perioada de timp cuprinsa între 17.11.2004 – 16.11.2005 cu urmatoarele valori ale N.S B3:

- inlaturarea infundarii in 24 de ore de cand a fost notificata, in **93,15%** din incidente;
- inlaturarea infundarii in 96 de ore de cand a fost notificata, in **100,00%** din incidente;
- inlaturarea infundarii in peste 96 de ore de cand a fost notificata, in **0%** din incidente;

- **Monitorizare si Evaluare ARBAC**

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

- **Analiza informatiilor obtinute de la ANB**

Prin scrisoarea nr.20662/15.12.2005, ANB a transmis "Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B3", cu notificari înregistrate în perioada 02.12.2004 – 01.12.2005 si tratate în Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii 06.12.2004 – 05.12.2005.

Analizand informatiile transmise s-a constatat ca formatul înregistrarilor este conform Deciziei CE ARBAC nr.21/04.08.2003;

De asemenea a existat posibilitatea de verificare a datelor prezentate si s-a raspuns la cererile suplimentare de informatii (Fisele de Interventie aferente cazului de Excludere Admisibila si Rapoartele ANM);

- **Verificarile efectuate**

S-a verificat concordanta datelor transmise pe suport informatic cu verificarile efectuate la Serviciul monitorizare ANB si la cele 6 Centre Operationale, precum si corectitudinea si concordanta datelor din baza de date si Fisele de Interventie.

Verificand cazurile neconfirmate ca guri de scurgere infundate s-a constatat ca, din totalul de 1354 de cazuri, un numar de 1192 au fost cazuri în care erau acumulari de apa în denivelari, gurile de scurgere functionand normal. De asemenea, un numar de 121 din aceste cazuri au fost pe strazi care nu au sistem de canalizare sau au retele de canalizare nereceptionate de catre ANB. Cazurile care s-au dovedit la constatare ca sunt canale infundate au fost transferate în baza comuna de date la Nivelul de Serviciu B4.2.

Din verificarea cazurilor neconfirmate ca guri de scurgere infundate s-a constatat ca 2 cazuri sunt guri de scurgere acoperite cu asfalt. Aceste 2 notificari apartin NS B3, dar constituie, conform CC, cazuri de Excludere Admisibila.

S-a constatat o imbunatatire a modului de înregistrare a reclamatilor, tinandu-se cont de recomandarile ARBAC facute cu ocazia verificarilor anterioare, astfel încat, în baza de date comuna, se pot vizualiza si notificările de guri de scurgere infundate care la constatare nu s-au confirmat. De asemenea s-a verificat modul de înregistrare a autosesizarilor constatandu-se ca acestea apar ca urmare a refuzului cetatenilor de a telefona la Centrul Tehnic de Apel (acestia reclama direct la Centrul Operational si în aceasta situatie operatorul CO telefoneaza la Centrul Tehnic de Apel astfel încat notificarea telefonica sa aiba numar de înregistrare dat de CTA) si ca urmare a depistarii de catre lucratorii ANB a unei alte guri de scurgere infundate si nereclamate în imediata apropiere de gura de scurgere reclamata.

- **Analiza EA**

În evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B3, ANB a solicitat aprobarea ca Excludere Admisibila a unui singur caz (B3 – EA6 – lipsa acces la elemental avariata).

Având în vedere ca ANB nu a tinut cont de art.2 din Decizia ARBAC nr.1 din 04.01.2005 si de articolele 4, 5 si 6 din Decizia ARBAC nr.23/25.07.2005, s-a hotarat respingerea aprobarii acestui caz ca Excludere Admisibila, calculul de evaluare refacandu-se cu aceasta corectie.

- **Alte constatari**

În perioada de evaluare au fost 3 perioade cu evenimente pluviometrice deosebite în care 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. În astfel de împrejurari 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 datelor inregistrate la ANB si monitorizarii ARBAC, in timpul acestor incidente s-au constatat urmatoarele: Ploaia cazuta in data de 05.08.2005 a avut o durata de 110 min. si o intensitate maxima $i=0,70$ mm/min. (conform INMH). Perioada de revenire a acestei intensitati este de 17 ani.

Este de remarcat faptul ca de la 80 de minute in sus ploaia a avut un caracter de exceptie, perioadele de revenire corespunzatoare intensitatilor situandu-se intre 35 si 50 ani.

In perioada 05 – 08.08.2005 s-a inregistrat un numar de 205 incidente referitoare la guri de scurgere (B3) si rezolvarea incidentelor de guri de scurgere infundate notificate in aceasta perioada s-a realizat astfel:

- 88 de cazuri in intervalul de timp 0 – 6 ore;
- 112 cazuri in intervalul de timp 6 – 24 ore;
- 5 cazuri in intervalul de timp 24 – 48 ore

cea mai mare parte (97,5%) in mai putin de 24 ore desi, conform clauzei din Contractul de Concesiune prezentat mai sus, termenul de rezolvare poate fi relaxat pana la 48 de ore.

Inundarea strazilor, pasajelor, imobilelor limitrofe Dambovitei 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 05.08.2005 si, de asemenea, gunoierului stradal necuratat care a colmatat gurile de scurgere.

Principala actiune a ANB a fost de curatare a gratarelor gurilor de scurgere de gunoaiile antrenate de ploaie si in unele zone (bd. Barbu Vacarescu, Sos. Pipera, sos.Colentina, Doamna Ghica, str.Viitorului, Sos. Stefan cel Mare, bd. Tineretului, etc.) au fost deschise capacele de canal din zona pentru grabirea evacuării apei meteorice in reseaua de canalizare.

In timpul ploilor din perioada 19.09 – 22.09.2005 , conform datelor transmise de catre Administratia Nationala de Meteorologie, caseta a ramas sub presiune timp de 36 ore, ceea ce a determinat si o suprasolicitare a instalatiilor retelei de canalizare.

In aceasta perioada s-a inregistrat un numar de 1785 notificari, defalcate pe cele 6 Centre Operationale astfel:

- C.O.P.1 – 252 notificari;
- C.O.P.2 – 235 notificari;
- C.O.P.34 – 559 notificari;
- C.O.P.5 – 490 notificari;
- C.O.P.6 – 222 notificari

Din verificarea bazei de date a reiesit ca 422 incidente se refera la guri de scurgere (GS) infundate, a caror rezolvare s-a realizat astfel:

- 210 cazuri in intervalul de timp 0 – 6 ore;
- 206 cazuri in intervalul de timp 6 – 24 ore;
- 6 cazuri in intervalul de timp 24 – 48 ore.

In general, notificările din aceasta perioada s-au referit la situatii de acumulare de apa datorate cantitatilor mari de apa meteorica care au depasit capacitatea de transport a casetei de sub albia amenajata a raului Dambovita si a capacitatii de transport pentru care a fost dimensionat sistemul de canalizare.

In urma ploii din 02.10.2005 au fost inregistrate la ANB un numar total de 573 notificari, repartizate pe cele 6 Centre Operationale astfel:

- C.O.P.1 – 141 notificari;
- C.O.P.2 – 174 notificari;
- C.O.P.34 – 161 notificari;
- C.O.P.5 – 51 notificari;
- C.O.P.6 – 46 notificari

Din verificarea bazei de date a reiesit ca 113 incidente se refera la guri de scurgere infundate, a caror rezolvare s-a realizat astfel:

- 46 cazuri in intervalul de timp 0 – 6 ore;
- 55 cazuri in intervalul de timp 6 – 24 ore;
- 12 cazuri in intervalul de timp 24 – 48 ore.

Acumularile de apa s-au datorat cantitatilor mari de apa meteorica cazute in data de 02.10.2005 (frecventa de revenire a ploii a fost mai mare de 2 ani) care au depasit capacitatea de transport a casetei de sub albia amenajata a raului Dambovita si capacitatea de preluare si transport pentru care a fost dimensionata reseaua de canalizare.

Conform datelor furnizate de Administratia Nationala de Meteorologie, in perioadele 19 – 24.09.2005 si 2.10.2005 , ploile torentiale cazute au depasit prin cantitatile de apa si durata pragurile de inundatie (37 litri/mp timp de 3 ore) si de pericol (52 litri/mp timp de 3 ore), ceea ce a dus la inundarea multor cartiere si gospodarii.

In general actiunile intreprinse de ANB au constatat in curatarea gurilor de scurgere de corpurile (frunze, materiale plastice, etc) antrenate de ploaie si care au obturat preluarea apelor meteorice (aceste cazuri constituie, conform Caietului de Sarcini – Partea a III-a, excluderi acceptabile: “necuratarea de catre alti factori a drumurilor la standarde rezonabile) si vidanizarea apelor meteorice acumulate pe strazi si din subsolul imobilelor inundate. In

majoritatea zonelor afectate , la cateva ore de la incetarea ploii, apa s-a retras in sistemul de canalizare fara interventia altor factori.

Pentru perioadele 19 – 24.09.2005 si 02 – 05.10.2005 datorita conditiilor meteorologice extraordinare care au afectat orasul Bucuresti, ANB a invocat Forta Majora, conform prevederilor clauzei 45 din Contractul de Concesiune. Avand in vedere caracteristicile ploilor care au cazut in aceste perioade, transmise prin Raportul ANM (intensitatile ploii au depasit valorile de pe curba de asigurare de 50% de la 560 minute si pana la 2050 de minute, adica timp de circa de 36 ore caseta a ramas sub presiune), a faptului ca in acele perioade Primaria Municipiului Bucuresti a gestionat situatia prin Comisia de aparare contra inundatiilor si tinand cont de clauza 45.4.1 literele b) si d), ANB poate notifica aceste evenimente ca fiind evenimente de Forta Majora.

In urma acestor ploi s-au constatat si alte zone, in afara celor limitrofe Dambovitei, in care, la ploi cu o intensitate mare, apar disfunctionalitati ale sistemului de canalizare.

De asemenea, s-a constatat ca, in ultimii ani, perioada de revenire a evenimentelor pluviometrice deosebite s-a micorat, astfel incat in vara anului 2005, intr-un interval de timp destul de mic, au fost 3 asemenea evenimente.

Prin verificarea reclamatilor din baza de date a ANB din perioadele afectate de ploi torentiale, s-a constatat ca zonele cele mai afectate sunt aproximativ aceleasi cu cele din Tabelul actualizat al datelor caracteristice pentru protectia contra inundatiilor.

- Concluzii

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 **93,41%** din incidente, fata de **75%** cat prevede Contractul de Concesiune;
- inlaturarea infundarii in 96 de ore de cand a fost notificata, in **99,98%** din incidente, fata de **98%** cat prevede Contractul de Concesiune;
- inlaturarea infundarii in peste 96 de ore de cand a fost notificata, pentru **0.02%** din incidente

Pentru a diminua efectele unor ploi cu frecventa mai mare de 2 ani, ANB ar trebui sa puna in aplicare masurile propuse, respectiv:

- sa efectueze in zonele critice interventii preventive,
- sa supravegheze cat mai atent zonele critice pentru a putea interveni rapid cu mijloace specifice in punctele in care exista risc de inundare,
- sa notifice cat mai des primariile pentru mentinerea curateniei strazilor,
- sa reabiliteze cu precadere retelele afectate de evenimentele de Forta Majora si cele cu durata de viata depasita,
- sa previna din timp locuitorii din zonele cu risc de inundare astfel incat acestia sa-si poata proteja bunurile.

- Evaluarea Nivelului de Serviciu in anul 5 de concesiune

Prin scrisoarea nr. 1533 din 16.01.2006, ANB a transmis "Raportul anual pentru anul 5" pentru perioada 17.11.2004 – 16.11.2005. In urma verificarii bazei de date, comuna aferenta acestui raport, ARBAC, prin scrisoarea nr.294/17.02.2006, a transmis un set de observatii si solicitari de informatii suplimentare.

Prin scrisoarea nr.2824/21.03.2006, ANB a raspuns la observatii si a transmis informatiile suplimentare solicitate. Valorile evaluarii NS B3 facuta de catre ANB in Raportul anual pentru anul 5 nu coincid cu cele din Evaluarea Continuarii Conformitatii pentru ca difera perioadele de evaluare.

In urma verificarilor efectuate se constata ca in cursul anului 5 de concesiune, in perioada 17.11.2004 – 16.11.2005, Nivelul Serviciului B3 a fost mentinut peste Nivelul Standardului Obiectiv.