

**MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU B3 – Timpul între notificarea infundării unei guri de scurgere și golirea acesteia
2006 – 2007**

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

Pentru EIC: 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.

Intrucât Concesionarul nu a realizat Conformitatea Nivelului de Serviciu la Termenul Limita de Conformitate, 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 Nivelelor de Servicii aferente indicatorului B3.

Termenul Limita de Conformitate pentru Evaluarea Continuării Conformității este 24.01 a fiecărui an.

- Masurat prin:

Reclamații de la clienți, scrise 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 Acceptabile 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 responsabil 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 inundații 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;

- Supraincercarea cu nisip a drumurilor în timpul iernii.

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 și Rapoarte ANB în anul 6 de concesiune

- Raport de Evaluare a Continuării Conformității (ECC)

Raportul privind Evaluarea Continuării Conformității Nivelului de Serviciu B3”, cuprinzând notificările înregistrate în perioada 02.12.2005 – 01.12.2006 și tratate în Perioada de Evaluare a Continuării Conformității (06.12.2005 – 05.12.2006) cu următoarele valori :

- înlăturarea infundării în 24 de ore de când a fost notificată, în 95,25% din incidente;

- înlăturarea infundării în 96 de ore de când a fost notificată, în 100% din incidente;

- înlăturarea infundării peste 96 de ore de când a fost notificată, pentru 0% din incidente;

- Raportul Anual ANB pentru anul 6 de concesiune

“Raportul ANB, anul 6 de concesiune” cuprinde notificările înregistrate în perioada de timp cuprinsă între 17.11.2005 – 16.11.2006 cu următoarele valori ale N.S B3:

- înlăturarea infundării în 24 de ore de când a fost notificată, în **95,3%** din incidente;
- înlăturarea infundării în 96 de ore de când a fost notificată, în **100,00%** din incidente;
- înlăturarea infundării în peste 96 de ore de când a fost notificată, în **0%** din incidente;

- Monitorizare și Evaluare ARBAC

- Istoric

Pana în anul 6 de concesiune, ARBAC a emis următoarele decizii de evaluare a conformității/neconformității:

- Decizia ARBAC nr.10/28.10.2002 privind aprobarea Scrisorii de Respingere a Conformității NS B3 în Perioada de Evaluare Inițială a Conformității 28.07.2002 – 27.09.2002.
- Decizia ARBAC nr.1/03.01.2003 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformității NS B3 în Perioada de Evaluare Inițială a Conformității 03.10.2002– 04.12.2002.
- Decizia ARBAC nr.1/05.01.2004 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformității NS B3 în Perioada de Evaluare a Continuării Conformității 05.12.2002 – 04.12.2003.
- Decizia ARBAC nr.1/04.01.2005 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformității NS B3 în Perioada de Evaluare a Continuării Conformității 05.12.2003 – 04.12.2004.
- Decizia ARBAC nr.1/04.01.2006 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformității NS B3 în Perioada de Evaluare a Continuării Conformității 05.12.2004 – 04.12.2005.

- Evaluarea Continuării Conformității Nivelului de Serviciu B3 în anul 6 de concesiune

- Analiza informațiilor obținute de la ANB

Prin scrisoarea nr. 60010/14.12.2006, ANB a transmis “Raportul privind Evaluarea Continuării Conformității Nivelului de Serviciu B3”, cu notificări înregistrate în perioada 02.12.2005 – 01.12.2006 și tratate în Perioada de Evaluare a Continuării Conformității 06.12.2005 – 05.12.2006.

Analizând informațiile transmise s-a constatat că formatul înregistrărilor este conform Deciziei CE ARBAC nr.21/04.08.2003;

- Verificarile efectuate

S-a verificat concordanța datelor transmise pe suport informatic în Raportul de Evaluare a Continuării Conformității din data de 14.12.2006 cu verificarile efectuate la Serviciul monitorizare ANB și la cele 6 Centre Operationale, precum și corectitudinea și concordanța datelor din baza de date și Fisele de Interventie.

În urma verificării bazei de date comună s-a constatat că aceasta are formatul aprobat prin Decizia ARBAC nr.21/04.08.2003.

Verificând cazurile neconfirmate ca guri de scurgere infundate s-a constatat că, din totalul de 1209 de cazuri, un număr de 692 au fost cazuri în care erau acumulări de apă în denivelări, gurile de scurgere funcționând normal. De asemenea, un număr de 35 din aceste cazuri au fost pe strazi care nu au sistem de canalizare sau au rețele de canalizare nereceptionate de către ANB. Cazurile care s-au dovedit la constatare că sunt canale infundate au fost transferate în baza comună de date la Nivelul de Serviciu B4.2.

Din verificarea cazurilor neconfirmate ca guri de scurgere infundate s-a constatat că 14 cazuri sunt acumulări de apă în timpul unor ploii cu caracter excepțional când gurile de scurgere nu au făcut față în preluarea apei pluviale datorită cantităților mari cazute și 62 cazuri în care s-au degajat gurile de scurgere de zapada și de frunze. Aceste 76 notificări aparțin NS B3, dar constituie, conform CC, cazuri de Excludere Admisibile

S-a constatat o îmbunătățire a modului de înregistrare a reclamațiilor, ținându-se cont de recomandările ARBAC făcute cu ocazia verificărilor anterioare, astfel încât, în baza de date comună, se pot vizualiza și notificările de guri de scurgere infundate care la constatare nu s-au confirmat. De asemenea s-a verificat modul de înregistrare a autosesizărilor constatându-se că acestea apar ca urmare a refuzului cetățenilor de a telefona la Centrul Tehnic de Apel (aceștia reclamează direct la Centrul Operational și în această situație operatorul CO telefonează la Centrul Tehnic de Apel astfel încât notificarea telefonică să aibă număr de înregistrare dat de CTA) și ca urmare a depistării de către lucrătorii ANB a unei alte guri de scurgere infundate și nereclamate în imediată apropiere de gura de scurgere reclamată.

La verificarile efectuate în luna martie s-au făcut, prin fisele de inspecție, următoarele observații:

1. notificările multiple pentru același caz se iau în calcul la evaluarea NS ca un singur caz, având ca data de înregistrare la sursa data primei notificări;
2. cazurile care se regăsesc ca Excluderi Admisibile în Contractul de Concesiune, trebuie evidențiate ca atare și nu ca notificări care nu se confirmă (ex.:infundări GS datorate unor ploii excepționale, GS blocate de zapada și de frunze, etc.).

În evaluarea sa ANB nu a ținut cont de aceste observații, astfel încât din cele 1209 cazuri care nu se confirmă ca infundări GS, 235 sunt notificări multiple care se exclud din calcul și 76 sunt cazuri care, de fapt, nu s-au putut

aproba ca Excluderi Admisibile, pentru ca ANB nu a prezentat solicitarea si documentatia doveditoare conform Deciziei ARBAC nr. 23/2005, astfel incat acestea constituie cazuri neconforme.

- **Analiza EA**

Din verificarea cazurilor neconfirmate ca guri de scurgere infundate s-a constatat ca, 14 cazuri sunt acumulari de apa in timpul unor ploii cu caracter exceptional, cand gurile de scurgere nu au facut fata in preluarea apei pluviale datorita cantitatilor mari cazute si 62 cazuri in care s-au degajat gurile de scurgere de zapada si de frunze. Aceste 76 notificari apartin NS B3, dar constituie, conform CC, cazuri de Excludere Admisibile.

- **Alte constatari**

In perioada de evaluare a aparut o situatie legata de evenimente pluviometrice deosebite, in care ARBAC a efectuat monitorizarea NS B3, constatandu-se urmatoarele:

In urma precipitatiilor cazute in ziua de 14.03.2006, ARBAC a monitorizat situatia arterelor de circulatie in Municipiul Bucuresti din punct de vedere al functionarii sistemului de canalizare, constatand urmatoarele zone cu probleme de acumulari de ape pe carosabil si la care ANB a intervenit cu utilaje si echipe de muncitori pe toata perioada zilei de 14. 03.2006 :

Sectorul 1

- *Bd. Dinicu Golescu*
- *Str. Berzei*
- *Str. Dr. Felix*
- *Str. Teheran*
- *Cal. Dorobanti (Televiziune)*
- *Bd. Magheru (intre C.A. Rosetti si P-ta Romana)*

ANB a intervenit in aceste zone cu 6 Autocuratitoare si 4 Autoutilitare Dacia cu echipe cu sarme pentru deblocarea gurilor de scurgere de zapada si curatarea celor infundate.

Sectorul 2

- *Bd. D-na Ghica (la SUPERCOM –Pod Colentina)*
- *Bd. Barbu Vacarescu*
- *Bd. Mihai Bravu – Liceul Iulia Hasdeu*
- *Bd. Mihai Bravu intersectie cu Bd. Pache Protopopescu*

ANB a intervenit in aceste zone cu 4 Autocuratitoare si 2 Autoutilitare Dacia cu echipe cu sarme pentru deblocarea gurilor de scurgere si curatarea lor.

Notificari primite : 4 guri de scurgere infundate si 2 acumulari de apa (str. Pancota si bd. Iancului nr. 59)

Sectorul 3

Sectorul 4

- *Bd. 1 Decembrie intersectie cu bd. Liviu Rebreanu*
- *Bd. Nicolae Grigorescu intersectie cu bd. Liviu Rebreanu*
- *Bd. Camil Ressu intersectie cu bd. Nicolae Grigorescu*
- *Zona IOR*
- *Bdul Alexandru Obregia, in zona Cinema Cultural*
- *Calea Vacaresti, intersectia cu Bd Tineretului*
- *Bdul Cantemir – Strada Marasesti*

ANB a intervenit cu 6 Autocuratitoare cu cate 3 muncitori, 2 Cisterne cu cate 3 muncitori, 2 Basculante si 5 Autoutilitare Dacia cu echipe dotate cu unelte pentru deblocarea si desfundarea gurilor de scurgere.

Notificari primite: 3 guri de scurgere infundate, si 5 acumulari de apa.

Sectorul 5

- *Trafic Greu*
- *Str. Eroii Sanitari – zona Cotroceni*
- *Bd. Kogalniceanu*
- *Razoare intersectia cu Trafic Greu*

ANB a intervenit cu 3 Autocuratitoare, 3 Autoutilitare Dacia Papuc cu echipe pentru deblocarea si desfundarea gurilor de scurgere si 1 Cisterna, toate deservite de 35 oameni.

Sectorul 6

- *Str. Valea Cascadelor*
- *Bd. Timisoara*
- *Intersectia Razoare intersectie cu Bdul Timisoara*
- *Cal. Giulesti de la str. Izbanda pana la str. Sabadeni*
- *Str. Brasov intre bd. Ghencea si bd.Timisoara*
- *Bd. Iuliu Maniu – se curata guri de scurgere*
- *Str. Dr. Taberei*

ANB a intervenit cu 3 Autocuratitoare si 4 Autoutilitare cu 8 echipe a 2 oameni.

Notificari primite: 10 guri de scurgere infundate, 17 acumulari de apa si 5 infundari racorduri.

Traseul pe care l-a verificat ARBAC in ziua de 14.03.2006, ora 15 a fost urmatorul: P-ta Kogalniceanu, Palatul Parlamentului, Bd. Cosbuc, str. Mitropolit Nifon, Parcul Carol, bd. Marasesti, str. Olimpului, str. Serban Voda, str. Frigului, str. Candiano Popescu, str. Lanariei, bd. Sincai, bd. Tineretului, cal. Vacaresti, Big Berceni, sos. Oltenitei, Cimitirul Bellu, str. Cutitul de Argint, Autogara Filaret, str. 11 Iunie, str. Regina Maria, Rond Cosbuc, cal. Rahovei, str. Sebastian, Dr. Sarii, Dr. Taberei, P-ta Moghioros, bd. Timisoara, sos. Panduri, Academia Militara, Eroii Sanitari.

Pe tot acest traseu s-a constatat ca existau guri de scurgere blocate de zapada (zapada curatata de pe carosabil a fost depozitata de-a lungul trotuarelor, blocand astfel gurile de scurgere), de asemenea existau acumulari mari de apa, cu toate ca gurile de scurgere erau degajate, datorate gropilor din carosabil si contrapantelor drumurilor. De asemenea pe foarte multe artere gurile de scurgere erau blocate de masini parcate, ceea ce facea imposibila interventia echipelor ADP si ANB pentru deblocarea de zapada a gurilor de scurgere.

S-au constatat zone cu baltiri de apa chiar pe arterele al caror carosabil a fost reabilitat, datorate nerespectarii unor pante longitudinale catre gurile de scurgere existente.

S-au intalnit echipele si utilajele ANB in activitate in zona parcului Carol, Oltenitei, Drumul Taberei si Bdul Panduri.

In perioada 14.03.2006 ora 0.00 - 12.00, s-au inregistrat la Centrul Tehnic de Apel al ANB un numar de 231 notificari (apeluri telefonice), din care 104 apeluri se refereau la zone cu acumulari de apa sau guri de scurgere blocate de zapada, sau infundate si care nu mai puteau prelua apele din zonele respective.

- Concluzii

In urma verificarii Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii, Consiliul Executiv al ARBAC, prin Decizia nr.1/03.01.2006, a aprobat Certificarea Conformitatii Nivelului de Serviciu B3 cu urmatoarele valori:

- *inlaturarea infundarii in 24 de ore de cand a fost notificata, in **96,04%** din incidente, fata de **75%** cat prevede Contractul de Concesiune;*

- *inlaturarea infundarii in 96 de ore de cand a fost notificata, in **98,15%** din incidente, fata de **98%** cat prevede Contractul de Concesiune;*

- *inlaturarea infundarii in peste 96 de ore de cand a fost notificata, pentru **1,85%** 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 efectueze lucrari de imbunatatire, modernizare si intretinere conform Bunei Practici Industriale,

- sa ia masuri de siguranta pentru prevenirea situatiilor de urgenta,

- 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 B3 in anul 6 de concesiune

Prin scrisoarea nr. 893 din 16.01.2007, ANB a transmis "Raportul anual pentru anul 6" pentru perioada 17.11.2005 - 16.11.2006.

Avand in vedere ca perioada de evaluare a NS B3 nu se suprapune cu anul contractual, valorile evaluarii NS B3 in anul contractual difera de cele ale perioadei de Evaluare a Continuarii Conformitatii.

In urma verificarilor efectuate se constata ca in cursul anului 6 de concesiune, in perioada 17.11.2005 - 16.11.2006, Nivelul Serviciului B3 a fost mentinut peste Nivelul Standardului Obiectiv.