

**MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU B3 – Timpul intre notificarea infundarii unei guri de scurgere si golirea acesteia
2008 – 2009**

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 CC si numarul total de cazuri notificate ca infundari 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.

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

In urma remedierilor facute de ANB si a verificarii celui de-al 2-lea Raport de Evaluare Initiala a Conformitatii pentru noua perioada de evaluare continua 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 Continuarii Conformitatii este 24.01 a fiecarui an.

- 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)

Tipuri de Excluderi Acceptabile prevazute de Contractul de Concesiune:

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. MONITORIZARE SI EVALUARE

- 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;

- Monitorizare si Rapoarte ANB in anul 8 de concesiune

- Raport de Evaluare a Continuarii Conformitatii (ECC)

Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B3, cuprinzand notificarile inregistrate in perioada 02.12.2007 – 01.12.2008 si tratate in Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii (06.12.2007 – 05.12.2008) cu urmatoarele valori :

- inlaturarea infundarii in 24 de ore de cand a fost notificata, in 92,09% 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 8 de concesiune**

"Raportul ANB, anul 8 de concesiune" cuprinde notificările înregistrate în perioada de timp cuprinsă între 17.11.2007 – 16.11.2008 cu următoarele valori ale N.S B3:

- înlăturarea infundării în 24 de ore de când a fost notificată, în **92,10%** 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**

Până în anul 8 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.
- Decizia ARBAC nr.1/04.01.2007 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformității NS B3 în Perioada de Evaluare a Continuării Conformității 05.12.2005 – 04.12.2006.
- Decizia ARBAC nr.1/03.01.2008 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformității NS B3 în Perioada de Evaluare a Continuării Conformității 05.12.2006 – 04.12.2007.
- Decizia ARBAC nr.27/23.12.2008 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformității NS B3 în Perioada de Evaluare a Continuării Conformității 05.12.2007 – 04.12.2008.

- **Evaluarea Continuării Conformității Nivelului de Serviciu B3 în anul 8 de concesiune**

- **Analiza informațiilor obținute de la ANB**

Prin scrisoarea nr. 56623/15.12.2008, ANB a transmis "Raportul privind Evaluarea Continuării Conformității Nivelului de Serviciu B3", cu notificări înregistrate în perioada 02.12.2007 – 01.12.2008 și tratate în Perioada de Evaluare a Continuării Conformității 06.12.2007 – 05.12.2008.

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

- **Verificarile efectuate**

Verificarile sistematice ale registrelor Concesionarului au fost efectuate în perioadele 25.02.2008 – 06.03.2008, 04.07.2008 – 17.07.2008 și 18.09.2008 – 30.09.2008 și 13.11.2008 – 03.12.2008.

S-a verificat concordanța datelor transmise pe suport informatic în Raportul de Evaluare a Continuării Conformității din data de 14.12.2008 cu verificarile efectuate la cele 6 Centre Operaționale, precum și corectitudinea și concordanța datelor din baza de date și Fișele de Intervenție.

În perioada de evaluare au fost înregistrate un număr de 5255 notificări de guri de scurgere infundate, din care 575 sunt notificări multiple pentru același caz de infundare gura de scurgere și au fost scoase din calculul conformității, rezultând un număr total de notificări de 4680..

În urma efectuării constatării au rezultat următoarele:

- Total notificări confirmate ca infundări guri de scurgere: **4006**
- Total notificări neconfirmate ca infundări guri de scurgere : **674**

Verificând cazurile neconfirmate de guri de scurgere infundate s-a constatat că, din totalul de 674 de cazuri, cele mai multe cazuri s-au dovedit a fi acumulări de apă în denivelări, de asemenea au fost cazuri în care s-a curățat gratarul gurii de scurgere de zapadă, frunze sau gunoai, gurile de scurgere funcționând normal.

O parte din aceste cazuri au fost pe străzi care nu au sistem de canalizare sau au rețele de canalizare nerecepționate de către ANB, sau pe străzi în curs de modernizare, etc.

S-a verificat, prin sondaj, un număr de 180 cazuri notificate ca infundări de guri de scurgere, neinregistrându-se anomalii în înregistrările făcute.

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, iar notificările multiple pentru același caz se iau în calcul la evaluarea NS ca un singur caz, având ca dată de înregistrare la sursa dată primei notificări.

Durata de rezolvare a notificărilor de infundare guri de scurgere a fost calculată între data/ora înregistrării notificărilor și data/ora încheierii intervenției.

- Analiza Excluserilor Admisibile (EA)

Excluseri Admisibile : ANB nu a identificat si nu a solicitat aprobarea unor evenimente, incidente care sa constituie motiv de Excludere Admisibila.

- Concluzii

In urma verificarii Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii, Consiliul Executiv al ARBAC, prin Decizia nr.27/33.12.2008, a aprobat Certificarea Conformitatii Nivelului de Serviciu B3 cu urmatoarele valori:

<i>Total cazuri de infundari guri de scurgere notificate</i>	<i>Excluseri Admisibile (EA)</i>	<i>Timpul de rezolvare</i>	<i>NS realizat</i>		<i>NSO</i>	<i>Neconformitate cu NSO</i>
			<i>Numeric</i>	<i>%</i>	<i>%</i>	<i>%</i>
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>
4006	0	<i>≤ 24 ore</i>	3689	92,09	75	-
		<i>≤ 96 ore</i>	4006	100	98	-
		<i>>96 ore</i>	0	0	2	-

- Evaluarea Nivelului de Serviciu B3 in anul 8 de concesiune

Prin scrisoarea nr. 543/16.01.2009, ANB a transmis "Raportul anual pentru anul 8" pentru perioada 17.11.2007 – 16.11.2008.

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 8 de concesiune, in perioada 17.11.2007 – 16.11.2008, Nivelul Serviciului B3 a fost mentinut peste Nivelul Standardului Obiectiv.