

**MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU B4.1 – Timpul dintre notificarea unei prabusiri de canal colector si
inlocuirea conductei
2005 – 2006**

I. PREVEDERI CONTRACTUALE

- Definitie

Timpul dintre notificarea unei prabusiri de canal colector si repararea prabusirii, inclusiv executarea umpluturii si refacerea pavajului

- Formula de calcul

Raportul dintre numarul de cazuri notificate si rezolvate in intervalele de timp specificate in Standardul Obiectiv si numarul total de cazuri notificate ca prabusiri de canal colector

- Termen limita de conformitate

Anul 5 de concesiune (17.11.2005)

- Masurat prin:

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

- Monitorizat prin:

In principal, ARBAC analizeaza rapoartele ANB si verifica acuratetea inregistrarilor informatiilor din registrele bazelor de date ale ANB privind toate cazurile notificate ca prabusiri de canal colector, precum si tabelele rezumative pentru fiecare an de raportare

- Excluderi Admisibile (EA)

Tipuri de Excluderi Admisibile prevazute in Contractul de Concesiune : nu sunt prevazute

Tipuri de Excluderi Admisibile suplimentare solicitate de ANB :

Concesionarul a solicitat pentru N.S. B4.1 aprobarea a 10 tipuri de E.A suplimentare din care ARBAC a fost de acord doar cu tipurile de mai jos :

Tip de EA	Motivul excluderii
<i>B4.1-EA1</i>	<i>Lipsa acces</i>
<i>B4.1-EA2</i>	<i>Constructii, instalatii, arbori pe traseul retelei de canalizare</i>
<i>B4.1-EA4</i>	<i>Element de retea avariat de catre terti</i>
<i>B4.1-EA5</i>	<i>Strazi cu trafic intens, strazi modernizate</i>
<i>B4.1-EA6</i>	<i>Retea in zona proprie RATB (ampriza dintre linii)</i>
<i>B4.1-EA8</i>	<i>Refuzul autoritatilor sau altor institutii de a autoriza executia lucrarilor</i>

Tipurile de E.A suplimentare propuse de ANB sunt in analiza ARBAC pentru aprobare , urmand a fi reglementate printr-o Decizie ARBAC.

ARBAC a reglementat prin Decizia 23/25.07.2005 modul general de reglementare a identificarii, inregistrarii, calcularii, raportarii, verificarii si aprobarii Excluderilor Admisibile.

- Nivel Standard Obiectiv (NSO)

- Repararea prabusirii, executarea umpluturii si refacerea pavajului in 2 zile de la raportare in cel putin 30% din incidente;*
- Repararea prabusirii, executarea umpluturii si refacerea pavajului in 7 zile de la raportare in cel putin 75% din incidente;*
- Repararea prabusirii, executarea umpluturii si refacerea pavajului in timp de o luna de la raportare in 100% din incidente;*

II. MONITORIZARE SI EVALUARE

- Nivel Standard de Baza (NSB)

aprobat prin Decizia ARBAC nr. 13/2003:

- Repararea prabusirii, executarea umpluturii si refacerea pavajului in 2 zile de la raportare in cel putin 20% din incidente;*
- Repararea prabusirii, executarea umpluturii si refacerea pavajului in 7 zile de la raportare in cel putin 45% din incidente;*
- Repararea prabusirii, executarea umpluturii si refacerea pavajului in timp de o luna de la raportare in 80% din incidente;*

- Monitorizare si Rapoarte ANB

- Raport de Evaluare Initiala a Conformitatii (EIC)

Raportul privind Evaluarea Initiala a Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.1", cuprinzand notificările inregistrate in perioada 27.06.2005 – 26.08.2005 si tratate in Perioada de Evaluare Continua 27.06.2005 – 26.09.2005 cu urmatoarele valori ale NS B4.1:

- repararea prabusirii, executarea umpluturii si refacerea pavajului in 2 zile de la raportare in 57,41% din incidente;*
- repararea prabusirii, executarea umpluturii si refacerea pavajului in 7 zile de la raportare in 89,81% din incidente;*
- repararea prabusirii, executarea umpluturii si refacerea pavajului in timp de o luna de la raportare in 100% din incidente;*

- Raport Anual ANB pentru anul 5 de concesiune

“Raportul ANB, anul 5” cuprinde notificările din perioada de timp cuprinsă între 17.11.2004 – 16.11.2005 cu următoarele valori ale N.S B4.1:

- repararea prabusirii, executarea umpluturii și refacerea pavajului în 2 zile de la raportare în cel puțin **46,09%** din incidente;
- repararea prabusirii, executarea umpluturii și refacerea pavajului în 7 zile de la raportare în cel puțin **80,87%** din incidente;
- repararea prabusirii, executarea umpluturii și refacerea pavajului în timp de o luna de la raportare în **100%** din incidente;

- Monitorizare și Evaluare ARBAC

- Evaluarea Inițială a Conformității Nivelului de Serviciu B4.1

Prin scrisoarea nr.14760/07.10.2005, ANB a transmis “Raportul privind Evaluarea Inițială a Conformității Nivelului de Serviciu B4.1”, cu notificări înregistrate în perioada 27.06.2005 – 26.08.2005 și tratate în Perioada de Evaluare Continuă a Conformității 27.06.2005 – 26.09.2005.

S-a verificat concordanța datelor transmise pe suport informatic în Raportul de Evaluare Inițială a Conformității, transmis de ANB în data de 07.10.2005, cu verificările 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 Fisele de intervenție aferente cazurilor neconfirmate ca “prabusiri de canal colector”, s-a constatat că, din totalul de 45 de cazuri, un caz a fost de prabusire racord de gura de scurgere, caz care se încadrează în NS B4.1, ceea ce duce la scăderea numărului de cazuri neconfirmate la 44 și creșterea numărului de cazuri de “prabusiri” rezolvate în mai puțin de o luna.

În general, restul notificărilor neconfirmate ca prabusiri de canal colector, sunt cazuri de tasare carosabil care nu afectează canalizarea, surpare pe instalația interioară, curățări canale de inspecție și infundare de canal colector. Cazul de infundare a fost transferat în baza de date aferentă NS B4.2, tratat și rezolvat ca infundare de canal colector. S-a verificat, prin sondaj, un număr de 31 de cazuri notificate ca “prabusiri de canal colector”, neînregistrându-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 prabusiri de canal colector care la constatare nu s-au confirmat și trasabilitatea cazurilor către Nivelele de Serviciu în care se încadrează. 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 ca urmare a depistării de către lucrătorii ANB a unei prabusiri în momentul diagnosticării altor reclamații.

Nu s-a ținut cont de recomandarea ARBAC de a se încadra în NS B4.1 și notificările de prabusiri de racord guri de scurgere. Acest fapt nu a influențat Evaluarea Inițială a Conformității pentru că în perioada de evaluare continuă de 2 luni nu a fost înregistrat decât un astfel de incident.

În urma verificării Raportului de Evaluare Inițială a Conformității, Consiliul Executiv al ARBAC, prin Decizia nr.39/21.10.2005, a aprobat Certificarea Conformității Nivelului de Serviciu B4.1 cu următoarele valori:

- repararea prabusirii, executarea umpluturii și refacerea pavajului în 2 zile de la raportare în **57,41%** din incidente;
- repararea prabusirii, executarea umpluturii și refacerea pavajului în 7 zile de la raportare în **89,81%** din incidente;
- repararea prabusirii, executarea umpluturii și refacerea pavajului în timp de o luna de la raportare în **100%** din incidente;

- Evaluarea Nivelului de Serviciu în 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. În urma verificării bazei de date, comună, ARBAC, prin scrisoarea nr.294/17.02.2006, a transmis un set de observații și solicitări de informații suplimentare.

Prin scrisoarea nr.2824/21.03.2006, ANB a răspuns la observații și a transmis informațiile suplimentare solicitate.

În urma monitorizării cazurilor înregistrate în 2005 la acest indicator, se poate considera că în anul 2005 s-a respectat NSB.