

MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU B4.1 – Timpul dintre notificarea unei prabusiri de canal colector si inlocuirea conductei
2010 – 2011

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 pentru EIC

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

ARBAC a reglementat prin Decizia 23/25.07.2005 modul general de identificare, inregistrare, calculare, raportare, verificare si aprobare a 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 in anul 10 de concesiune

- Raport de Evaluare Initiala a Conformitatii (EIC)

Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.1, cuprinzand notificarile inregistrate in perioada 28.08.2009 – 27.08.2010 si tratate in Perioada de Evaluare Continua a Conformitatii 28.09.2009-27.09.2010, prezinta urmatoarele valori ale N.S B4.1:

*- repararea prabusirii, executarea umpluturii si refacerea pavajului in 2 zile de la raportare in **50,88%** din incidente;*

*- repararea prabusirii, executarea umpluturii si refacerea pavajului in 7 zile de la raportare in **83,63%** 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 10 de concesiune

“Raportul ANB, anul 10 de concesiune” cuprinde notificarile din perioada de timp cuprinsa intre 17.11.2009 – 16.11.2010 cu urmatoarele valori ale N.S B4.1:

*- repararea prabusirii, executarea umpluturii si refacerea pavajului in 2 zile de la raportare in cel putin **53,99%** din incidente;*

*- repararea prabusirii, executarea umpluturii si refacerea pavajului in 7 zile de la raportare in cel putin **84,88%** din incidente;*

- repararea prabusirii, executarea umpluturii si refacerea pavajului in timp de o luna de la raportare in **100%** din incidente;

- **Monitorizare si Evaluare**

Conform Contractului de Concesiune, dupa obtinerea Conformitatii, evaluarea se face dupa o perioada de 12 luni de la ultima certificare, care a fost obtinuta prin Decizia ARBAC nr16/26.10.2010 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii NS B4.1 in Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii 28.09.2009 – 27.09.2010.

- **Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.1 in anul 10 de concesiune**

- **Analiza informatiilor obtinute de la ANB**

Prin scrisoarea nr.81927/07.10.2010 , ANB a transmis "Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.1", cu notificari inregistrate in perioada 29.08.2009 – 28.08.2010 si tratate in Perioada de Evaluare Continua a Conformitatii 28.09.2009 - 27.09.2010.

In urma verificarii bazei de date comuna, s-a constatat ca aceasta are formatul aprobat prin Decizia ARBAC nr.21/04.08.2003.

- **Verificarile efectuate**

Verificarile sistematice ale registrelor Concesionarului au fost efectuate in perioadele aprilie si septembrie 2010.

S-a verificat concordanta datelor transmise pe suport informatic in Raportul de Evaluare a Continuarii Conformitatii, transmis de ANB in data de 07.10.2010, cu verificarile efectuate la cele 6 Centre Operationale, precum si corectitudinea si concordanta datelor din baza de date si Fisele de Interventie.

In perioada de evaluare au fost inregistrate un numar de 926 notificari de prabusiri canal colector.

In urma efectuării constatării au rezultat următoarele:

- Total notificari confirmate ca prabusiri = 783, din care:
- total notificari multiple pentru acelasi caz = 215
- cazuri care au fost luate in calculul de evaluare din 2008 = 1
- (fisa RC090821240)

=>Total cazuri notificate si confirmate ca prabusiri = 568

- Total notificari neconfirmate ca prabusiri = 142

din care total notificari multiple pentru acelasi caz = 7

=>Total cazuri notificate si neconfirmate ca prabusiri = 135

Durata de rezolvare a notificarilor de prabusire canal colector a fost calculata intre data/ora inregistrarii notificarilor si data/ora finalizarii umpluturii si refacerea pavajului.

Verificand Fisele de interventie aferente cazurilor neconfirmate ca prabusiri de canal colector, s-a constatat ca, in general, aceste notificari sunt cazuri de tasare carosabil care nu afecteaza canalizarea, curatari camine de inspectie si infundare de canal colector. Cazurile de infundare au fost transferate in baza de date aferenta NS B4.2 , tratate si rezolvate ca infundare de canal colector (nu au fost trecute la toate cazurile cu trasabilitate catre NS B4.2, numarul fisei de interventie).

- **Analiza EA**

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

- **Concluzii**

Pe baza verificarilor efectuate s-a calculat evaluarea Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.1 – Timpul dintre notificarea unei prabusiri de canal colector si inlocuirea conductei, valorile realizate fiind:

<i>Total cazuri de prabusiri de canal colector notificate</i>	<i>Excluderi 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>
600	0	≤ 2 zile	289	50,88	30	-
		≤ 4 zile	384			
		≤ 7 zile	475	83,63	75	-
		≤ 14 zile	541			
		≤ 30 zile	568	100	100	-

- **Evaluarea Nivelului de Serviciu B4.1 in anul 10 de concesiune**

Prin scrisoarea nr. 2473/17.01.2009, ANB a transmis "Raportul anual pentru anul contractual10" pentru perioada 17.11.2009 – 16.11.2010.

Avand in vedere ca perioada de evaluare a NS B4.1 nu se suprapune cu anul contractual, valorile evaluarii NS B4.1 in anul contractual difera de cele ale perioadei de Evaluare a Continuarii Conformitatii.

In urma verificarilor efectuate se constata ca in cursul anului 10 de concesiune, in perioada 17.11.2009- 16.11.2010, Nivelul Serviciului B4.1 a fost mentinut peste Nivelul Standardului Obiectiv.

AMRSP