

MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU B4.2 – Timpul dintre notificarea unei infundari de canal si curatarea infundarii
2011 – 2012

I. PREVEDERI CONTRACTUALE

- Definitie

Timpul dintre notificarea unei infundari de canal colector si curatarea infundarii

- Formula de calcul

Raportul dintre numarul de cazuri notificate si rezolvate in intervalele de timp specificate in Standardul Obiectiv al NS B4.2 si numarul total de cazuri notificate ca infundari de canal

- 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 infundari

- Monitorizat prin:

In principal, ARBAC analizeaza rapoartele ANB si verifica acuratetea inregistrarilor informatiilor din registrele bazelor de date ale ANB privind toate cazurile de infundari 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 nr.23/25.07.2005 modul general de identificare, inregistrare, calculare, raportare, verificare si aprobare a Excluderilor Admisibile.

- Nivel Standard Obiectiv (NSO)

- Eliminarea infundarii in 24 de ore de la raportare in cel putin **75%** din incidente;
- Eliminarea infundarii in 48 de ore de la raportare in **100%** din incidente;

II. MONITORIZARE SI EVALUARE

- Nivel Standard de Baza (NSB)

aprobat prin Decizia ARBAC nr. 15/2002:

- Eliminarea infundarii in **24 de ore** de la raportare in cel putin **53%** din incidente;
- Eliminarea infundarii in **48 de ore** de la raportare in **78%** din incidente;
- Eliminarea infundarii in **mai mult de 48 de ore** de la raportare in **22%** din incidente

- Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu B 4.2 (30.05.2011 – 30.05.2012)

- Evaluarea Conformitatilor

In conformitate cu prevederile Contractului de Concesiune, ANB a predat, prin scrisoarea numarul 10054003/07.10.2011, Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B.4.2 – Timpul dintre notificarea unei infundari de canal colector si curatarea infundarii, impreuna cu baza de date in format electronic aferenta indicatorului si perioadei de evaluare.

Pentru Evaluarea Continuarii Conformitatii au fost luate in calcul toate notificarile confirmate privind infundarile de canal colector, inregistrate in perioada 26.09.2010 – 25.09.2011 si tratate in Perioada de Evaluare Continua a Conformitatii 28.09.2010 - 27.09.2011.

- Prezentare Raport ANB

In Raportul de Evaluare a Continuarii Conformitatii, in perioada de evaluare au fost inregistrate un numar de 12751 cazuri de infundari de canal colector.

Durata de rezolvare a notificarilor de infundare de canal colector/racord la canal, a fost calculata intre data/ora inregistrarii notificarilor si data/ora curatarii infundarii.

Ca urmare a evaluarii, realizata pe baza elementelor precizate mai sus, a rezultat conformitatea NS B4.2, valorile realizate fiind:

- 94,74% notificari de infundari de canal colector/racord la canal rezolvate in 24 de ore fata de 75% cat prevede Standardul Obiectiv;
- 100% notificari de infundari de canal colector/racord la canal rezolvate in 48 de ore fata de 100% cat prevede Standardul Obiectiv.

Total cazuri de infundari de canal colector notificate	Excluderi Admisibile (EA)	Timpul de rezolvare	NS realizat		NSO	Neconformitate cu NSO
			Numeric	%	%	%
<i>Numeric</i>	<i>Numeric</i>					
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>
12751	0	≤ 24 ore	12080	94,74	75	-
		≤ 48 ore	12751	100	100	-
		>48 ore	0	0	0	-

- Verificari AMRSP

Verificarile sistematice ale registrelor Concesionarului au fost efectuate in perioadele februarie, martie august si septembrie 2011 . S-a verificat concordanta datelor transmise pe suport informatic in Raportul de Evaluare a Continuarii Conformitatii, transmis de ANB in data de 07.10.2011, cu verificarile efectuate la Serviciul monitorizare ANB si la cele 6 Agentii Operationale, precum si corectitudinea si concordanta datelor din baza de date si Fisele de Interventie.

In Fisele de Interventie s-a verificat corectitudinea inregistrarilor din urmatoarele coloane ale bazei de date:

- numarul Fisei de Interventie;
- data si ora inregistrarii la sursa;
- data si ora rezolvarii interventiei;
- tipul remedierii ;

Verificand, prin sondaj, Fisele de interventie aferente cazurilor neconfirmate ca infundari de canal colector, s-au constatat urmatoarele situatii:

- adresa gresita;
- avarie interioara, reseaua de canalizare functioneaza normal;
- busonat pentru neplata;
- strada necanalizata;
- canalizare clandestine;
- apa de la galleria RADET;
- curatat CI;
- canal nepreluat ANB;
- canal prabusit.

Cazurile care la constatare s-au diagnosticat ca fiind cazuri de prabusire canal colector , cazuri care se incadreaza in NS B4.1, au fost transferate in baza de date aferenta NS B4.1 , tratate si rezolvate ca prabusiri de canal colector cu evidentierea fisei de reparatie RC.

S-a verificat, prin sondaj, un numar de 110 de cazuri notificate ca infundari de canal colector, neinregistrandu-se anomalii in inregistrările facute.

In perioada de evaluare au fost inregistrate un numar de 19991 notificari de infundari canal colector, din care 2865 de notificari nu s-au confirmat la constatare, astfel incat nu au fost luate in calculul conformitatii.

De asemenea, nu au fost luate in calculul conformitatii notificările multiple pentru acelasi caz, asa cum s-a stabilit prin art.2 al Deciziei ARBAC nr. 28/2006 , astfel incat datele se prezinta astfel :

- Total notificari de infundari canal colector = **18010**, din care notificari confirmate ca infundari canal colector = **15.451** (notificari multiple pentru acelasi caz= **2.700** si notificari ca si cazuri tratate si rezolvate = **12.751**)
- Total notificari neconfirmate ca infundari canal colector = **2.559**, din care total notificari multiple pentru acelasi caz = **208**

- Excluderi Admisibile

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

- Evaluare AMRSP

Pe baza verificarilor efectuate s-a calculat Nivelul de Serviciu B4.2 – Timpul dintre notificarea unei infundari de canal colector si curatarea infundarii, dupa cum urmeaza:

Total cazuri de infundari de canal colector notificate	Excluderi Admisibile (EA)	Timpul de rezolvare	NS realizat		NSO	Neconformitate cu NSO
			Numeric	%	%	%
<i>Numeric</i>	<i>Numeric</i>					
1	2	3	4	5	6	7
12751	0	≤ 24 ore	12080	94,74	75	-
		≤ 48 ore	12751	100	100	-
		>48 ore	0	0,00	0	-

S-a utilizat formula de calcul : $\text{col}(5) = [\text{col}(4) / \text{col}(1) - \text{col}(2)] * 100$

Din calcul a rezultat :

- ≤ 24 ore : $\text{col}(5) = [12496 / 13376 - 0] * 100 = 94,74$

- ≤ 48 ore : $\text{col}(5) = [13376 / 13376 - 0] * 100 = 100,00$

- Evaluarea NS in anul 11 de Concesiune

Conform Raportului Anual al ANB pentru anul 11 al Concesiunii ,pentru NS B.4.1. in perioada de raportare cuprinsa intre 17.11.2010 si 16.11.2011 s-au inregistrat un numar de 12660 cazuri in care a fost nevoie de eliminarea infundarii conductelor de canalizare , care au fost rezolvate in intervalele de timp specificate in Contractul de Concesiune pentru Nivelul de Serviciu B.4.2.

<i>Total cazuri de infundari 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>Numeric</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>
12660	0	≤ 24 ore	12023	94,97	75	-
		≤ 48 ore	12660	100	100	-
		>48 ore	0	0,00	0	-