

**MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU B4.2 – Timpul dintre notificarea unei infundari de canal si curatarea infundarii
2006 – 2007**

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 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

- Monitorizare si Rapoarte ANB in anul 6 de concesiune

- Raport de Evaluarea Continuarii Conformitatii (ECC)

Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.2, cuprinzand notificările înregistrate în perioada 26.09.2005 – 25.09.2006 și tratate în Perioada de Evaluare Continua a Conformitatii 28.09.2005 – 27.09.2006) cu următoarele valori ale NS B4.1:

- Eliminarea infundarii in 24 de ore de la raportare in **95,78%** din incidente;
- Eliminarea infundarii in 48 de ore de la raportare in **100%** din incidente;
- Eliminarea infundarii in mai mult de 48 de ore de la raportare in **0%** din incidente.

- Raportul Anual ANB pentru anul 6 de concesiune

“Raportul ANB, anul 6 de concesiune” cuprinde notificările din perioada de timp cuprinsa între 17.11.2004 – 16.11.2005 cu următoarele valori ale N.S B4.2:

- Eliminarea infundarii in 24 de ore de la raportare in **95,96%** din incidente;
- Eliminarea infundarii in 48 de ore de la raportare in **100%** din incidente;
- Eliminarea infundarii in mai mult de 48 de ore de la raportare in **0%** din incidente.

- Monitorizare si Evaluare ARBAC

- Istoric

Pana in anul 6 de concesiune, ARBAC a emis urmatoarele decizii de evaluare a conformitatii/neconformitatii:

- Decizia ARBAC nr.40/21.10.2005 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii NS B4.2 in Perioada de Evaluare Initiala a Conformitatii 28.07.2005 - 27.09.2005.

- Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.2 in anul 6 de concesiune

- Analiza informatiilor obtinute de la ANB

Prin scrisoarea nr. 45411/06.10.2006, ANB a transmis "Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.2", cu notificari inregistrate in perioada 26.09.2005 – 25.09.2006 si tratate in Perioada de Evaluare Continua a Conformitatii 28.09.2005 – 27.09.2006.

- Verificarile efectuate

S-a verificat concordanta datelor transmise pe suport informatic in Raportul de Evaluare a Continuarii Conformitatii, transmis de ANB in data de 06.10.2006, cu verificarile efectuate la Serviciul monitorizare ANB si la cele 6 Centre Operationale, precum si corectitudinea si concordanta datelor din baza de date si Fisele de Interventie. 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;
- 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.

In perioada de evaluare au fost inregistrate un numar de 15641 notificari de infundari canal colector, din care 5098 de cazuri notificate nu s-au confirmat la constatare, astfel incat au fost excluse din calculul conformitatii.

Cu toate ca in urma verificarilor la Centrele Operationale din martie s-au incheiat Fisele de inspectie in care s-a specificat ca notificările multiple pentru acelasi caz se iau in calculul evaluarii ca un singur caz, aceste fise fiind semnate de catre reprezentantii ANB, la calcul Evaluarii Conformitatii ANB nu a tinut cont de aceasta observatie.

Ca urmare, ARBAC la evaluarea conformitatii a exclus din calcul notificările multiple pentru acelasi caz in numar de 1919, astfel incat numarul total de cazuri de infundari de canal colector este de 13722.

- Analiza EA

ARBAC, tinand cont de Decizia 23/2005, la evaluare a exclus din calcul duratele de intarziere temporara pentru care ANB a transmis solicitarea si documentele justificative pentru aprobarea Excluderilor Admisibile.

ANB a solicitat 1 caz de EA pentru care au fost 5 notificari, prezentand documentele justificative (scrisorile ANB nr.24304/2006 si 27482/2006) pe baza carora ARBAC a analizat si a aprobat acceptarea acestor EA de tip lipsa acces(gripa aviara).

- Concluzii

In urma verificarii Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii, Consiliul Executiv al ARBAC, prin Decizia nr.28/26.10.2006, a aprobat Certificarea Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.2 cu urmatoarele valori:

- Eliminarea infundarii in 24 de ore de la raportare in **95,53%** din incidente;
- Eliminarea infundarii in 48 de ore de la raportare in **100%** din incidente;

- Evaluarea Nivelului de Serviciu B4.2 in anul 6 de concesiune

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

Avand in vedere ca perioada de evaluare a NS B4.2 nu se suprapune cu anul contractual, valorile evaluarii NS B4.2 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.