

MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU B4.2 – Timpul dintre notificarea unei infundari de canal si curatarea infundarii
2009 – 2010

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

- Monitorizare si Rapoarte ANB in anul 9 de concesiune

- Raport de Evaluare a Continuarii Conformitatii (EIC)

Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.2, cuprinzand notificarile inregistrate in perioada 26.09.2008 – 25.09.2009 si tratate in Perioada de Evaluare Continua a Conformitatii 28.09.2008 – 27.09.2009), prezentand urmatoarele valori ale NS B4.2:

- Eliminarea infundarii in 24 de ore de la raportare in **93,04%** 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 9 de concesiune

“Raportul ANB, anul 9 de concesiune” cuprinde notificarile din perioada de timp cuprinsa intre 17.11.2008 – 16.11.2009 cu urmatoarele valori ale N.S B4.2:

- Eliminarea infundarii in 24 de ore de la raportare in **93,60%** 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

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 nr.12/23.10.2009 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii NS B4.2 in Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii 28.09.2008 - 27.09.2009

- Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.2 in anul 9 de concesiune

- Analiza informatiilor obtinute de la ANB

Prin scrisoarea nr. 55742/07.10.2009, ANB a transmis “Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.2”, cu notificari inregistrate in perioada 26.09.2008 – 25.09.2009 si tratate in Perioada de Evaluare Continua a Conformitatii 28.09.2008 – 27.09.2009.

- Verificarile efectuate

Verificarile sistematice ale registrelor Concesionarului au fost efectuate in perioadele 07.04.2009 – 30.04.2009; 20.05.2009 – 28.05.2009 si 08.09.2009 – 21.09.2009.

S-a verificat concordanta datelor transmise pe suport informatic in Raportul de Evaluare a Continuarii Conformitatii, transmis de ANB in data de 07.10.2009, 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;
- canalizare clandestine;
- apa de la galeria 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 evidentiarea 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.

- Observatie

in cadrul ANB este in derulare un proiect (API) prin care se urmareste inregistrarea intregii activitati ANB, in care va fi inglobata si baza de date pentru nivelele de servicii. In forma in care s-a realizat pana acum, exista inconvenientul ca, in cazul gurilor de scurgere si a infundarilor de canal colector, in zilele cu un numar mare de notificari (ex. 07.07.02009) si in general in zilele cu ploi abundente, este foarte greu de urmarit trasabilitatea notificarilor din baza de date a nivelelor de servicii in fisele de interventie pentru ca aceste fise contin mai multe notificari, atat de GS cat si de infundari si nemaiezistand numar de fisa este foarte greu sa regasesti notificari. De asemenea, este o modificare a Deciziei ARBAC prin care s-a aprobat forma bazei de date. In urma discutiilor cu operatorii serviciului de monitorizare ANB s-a convenit ca va fi gasita o forma a programului care sa nu modifice baza de date pentru nivelele de servicii si care sa nu ingreuneze activitatea de monitorizare NS.

S-a verificat, prin sondaj, un numar de 120 de cazuri notificate ca infundari de canal colector, neinregistrandu-se anomalii in inregistrările facute.

In perioada de evaluare au fost inregistrate un numar de 24924 notificari de infundari canal colector, din care 4786 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 notificari multiple pentru acelasi caz, asa cum s-a stabilit prin art.2 al Deciziei ARBAC nr. 28/2006 si 4 cazuri care au intrat la evaluarea din 2008, astfel incat:

- Total notificari de infundari canal colector = 24928, din care:

Total notificari confirmate ca infundari canal colector = 20142

din care:

- total notificari multiple pentru acelasi caz = 4802
- cazuri luate in calculul de evaluare an 2008 = 4
- (fisele de interventie IC 21081527-05; IC 33080613-03; IC 33080614-05 si IC 34080715-03)

=> Total cazuri notificate si confirmate ca infundari canal colector = 15336

- Total notificari neconfirmate ca infundari canal colector = 4786

din care:

total notificari multiple pentru acelasi caz = 598

=> Total cazuri notificate si neconfirmate ca infundari canal colector = 4188

- Analiza EA

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

d) Concluzii:

In urma verificarii Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii, Consiliul Executiv al ARBAC, prin Decizia nr.13/23.10.2008, a aprobat Certificarea Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.2 cu urmatoarele valori:

<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>Numeric</i>
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>1</i>
15336	0	<i>≤ 24 ore</i>	14269	93,04	75	
		<i>≤ 48 ore</i>	15336	100	100	
		<i>>48 ore</i>	0	0,00	0	

- Evaluarea Nivelului de Serviciu B4.2 in anul 9 de concesiune

Prin scrisoarea nr. 1773/15.01.2010, ANB a transmis "Raportul anual pentru anul contractual 9" pentru perioada 17.11.2008 – 16.11.2009.

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 9 de concesiune, in perioada 17.11.2008 – 16.11.2009, Nivelul Serviciului B4.2 a fost mentinut peste Nivelul Standardului Obiectiv.