

**MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU B4.3 – Eliminarea apelor reziduale in urma unei prabusiri/infundari de canal colector
2003 – 2004**

- Definitie

Eliminarea apelor reziduale din conducta in amonte de infundare si / sau prabusire de canal

- Formula de calcul

Raportul dintre numarul de cazuri de infundari /prabusiri vidanjate in 6 ore si numarul de cazuri infundari/prabusiri notificate in care ANB a stabilit riscul de inundare si riscul de extindere a inundarii

- Termen limita de conformitate

Anul 2 de concesiune

- Masurat prin:

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

- Monitorizat prin:

In principal ARBAC verifica registrul cu date despre toate incidentele referitoare la eliminarea apelor reziduale in cazul unei infundari sau prabusiri de canal colector. Registrul trebuie sa cuprinda o baza de date si tabele rezumative pentru fiecare an de raportare

- Excluderi Admisibile (EA)

EA prevazute in CC:

In Contractul de Concesiune nu au fost prevazute EA.

- Nivel Standard Obiectiv (NSO)

*Eliminarea apelor reziduale in cel mult 6 de ore de la raportare in **100%** din incidente*

- Nivel Standard de Baza (NSB)

aprobat prin Decizia ARBAC nr. 16/2002 este:

*- Eliminarea apelor reziduale in mai putin de 6 de ore de la raportare in **88%** din incidente ;*

*- Eliminarea apelor reziduale in mai mult de 6 de ore de la raportare in **12%** din incidente ;*

- Rapoarte ANB pentru anul 3 de concesiune

- Raportul privind Evaluarea Initiala a Conformitatii” pentru a 2-a perioada de evaluare continua 04.10.2002- 03.12.2002

ANB a prezentat urmatoarele valori pentru NS B4.3:

- Eliminarea apelor reziduale in cel mult 6 de ore de la raportare in **100%** din incidente;

- Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii” (E.C.C), cu notificari inregistrate si tratate in Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii 05.12.2002 – 05.12.2003

ANB a prezentat urmatoarele valori pentru NS B4.3:

- Eliminarea apelor reziduale in cel mult 6 de ore de la raportare in **100%** din incidente;

- Raportul anual, anul 3” pentru perioada 17.11.2002 – 16.11.2003

ANB a prezentat urmatoarele valori pentru NS B4.3:

- Eliminarea apelor reziduale in cel mult 6 de ore de la raportare in **100%** din incidente;

- Evaluare ARBAC

- Evaluarea Nivelului de Serviciu B4.3 in anul 3 de concesiune

Prin scrisoarea nr. 257 din 16.01.2004, ANB a transmis “Raportul Anual, pentru perioada 17.11.2002 – 16.11.2003 .

In urma verificarii datelor cuprinse in Raport, precum si a Registrelor baze de date si a Fiselor de Interventie s-au determinat urmatoarele valori:

- Eliminarea apelor reziduale in cel mult 6 de ore de la raportare in **100%** din incidente;

Aceste valori confirma o crestere a N.S in anul 3 al concesiunii fata de N.S.B si o mentinere a NS la nivelul atat al NSO cat si al NS realizat de ANB in anul 2 de concesiune.

- Evaluarea Initiala a Conformitatii

Perioada de evaluare a conformitatii este de doua luni.

NSO nu a fost atins la Termenul Limita de Conformitate prevazut in contract (17.11.2002), drept pentru care s-a procedat la evaluarea indicatorului pentru a 2-a perioada de evaluare a conformitatii (04.10 -03.12.2002) in aceleasi conditii de EIC. ARBAC a solicitat planuri de imbunatatire pentru atingerea NSO in noua perioada de evaluare.

Prin scrisoarea nr. 5534 din 13.12.2002, ANB a transmis “Raportul privind Evaluarea Initiala a Conformitatii” impreuna cu bazele de date pe suport informatic pentru noua perioada de evaluare continua 04.10.2002- 03.12.2002. In urma verificarii Raportului prezentat de ANB, prin scrisoarea nr.2/03.01.2003 ARBAC a solicitat ANB

recalcularea valorilor indicatorului B4.3 incluzand si cazurile notificate cu inundare a gospodariilor sau domeniului public, care prezinta un risc de extindere a inundarii.

Pe baza Raportului ANB privind Evaluarea Initiala a Conformitatii si a datelor suplimentare privind cazurile de inundari care au prezentat risc de extindere a inundarii, Consiliul Executiv al ARBAC, prin Decizia nr.2/14.01.2003, a aprobat Certificarea Nivelelor de Servicii aferente indicatorului B4.3 cu urmatoarele valori:

- Eliminarea apelor reziduale in cel mult 6 de ore de la raportare in **100%** din incidente;

- Evaluarea Continuarii Conformitatii

Prin scrisoarea nr.7726/15.10.2003, ANB a transmis "Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.3", cu notificari inregistrate si tratate in Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii 05.12.2002 – 05.12.2003.

Prin scrisoarea nr.1095/30.12.2003, ARBAC a solicitat informatii suplimentare si o analiza detaliata a listelor cu notificările RADET privind inundarea rețelilor de termoficare ca urmare a avariilor din rețelele de apa si canalizare.

ANB a transmis, prin scrisoarea nr.258/16.01.2004, informatiile suplimentare solicitate si, in urma verificarii unui nr. de 50 de Fise de Interventie aferente avariilor in rețeaua de canalizare reclamate de RADET, s-au constatat urmatoarele:

- din totalul de 50 de cazuri, un numar de 20 nu s-au confirmat ca fiind avarii in rețeaua de canalizare, celelalte 30 de cazuri fiind tratate si rezolvate de ANB;

- Incidente notificate telefonic de angajatii RADET, rezolvate de ANB imediat dupa primirea notificarii telefonice, se regasesc si pe listele transmise ulterior de RADET ;

- Datorita lipsei de comunicare intre diferitele compartimente ale RADET si intre ANB si RADET, listele nu se actualizeaza si apare situatia existentei unor notificari pe liste successive, cu toate ca acestea erau deja tratate si rezolvate de ANB.

RADET a verificat la sectiile proprii veridicitatea cazurilor notificate in listele transmise la ANB si a transmis, prin scrisoarea nr.55 din data de 02.02.2004, rezultatul acestei verificari constatandu-se urmatoarele:

- din totalul de 50 de cazuri semnalate in listele transmise initial, in urma verificarii proprii, RADET a constatat ca un numar de 30 de cazuri nu se confirma. Acest lucru confirma constatarea de mai sus.

- cele 20 de cazuri reconfirmate de sectiile RADET in urma verificarilor proprii, sunt cazuri la care ANB a intervenit imediat dupa primirea primei notificari, dar care, dupa o perioada, s-au repetat si au fost notificate prin listele ulterioare ale RADET tot cu data primei notificari.

Din toate cele 50 de cazuri verificate, un singur caz s-a incadrat in Nivelul de Serviciu B4.3, caz regasit in baza de date transmisa odata cu Raportul ANB si pentru care s-a intervenit cu aranjament alternativ in max. 6 ore de la notificare.

In urma verificarii datelor cuprinse in Raport, Consiliul Executiv al ARBAC, prin Decizia nr.5/05.02.2004, a aprobat Certificarea Continuarii Conformitatii N.S B4.3 la urmatoarele valori:

- Eliminarea apelor reziduale in cel mult 6 de ore de la raportare in **100%** din incidente;

- Concluzii evaluare

- Formatul inregistrarilor este conform discutiilor si Deciziei CE ARBAC nr.21/04.08.2003;

- Datele prezentate prin Raportul ANB au fost complete;

- A existat posibilitatea de verificare a datelor prezentate ;

- S-a raspuns la cererile suplimentare de informatii privind listele cu notificările RADET solicitate cu ocazia Evaluarii Continuarii Conformitatii;

- In urma verificarilor s-a constatat corectitudinea datelor prezentate.