

**MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU B4.3 – Eliminarea apelor reziduale in urma unei prabusiri/infundari de canal colector
2005 – 2006**

I. PREVEDERI CONTRACTUALE

- Definitie

Timp pentru furnizarea unor "aranjamente alternative" in vederea eliminarii apelor reziduale din conducta in amonte de infundare si / sau prabusire de canal in cazurile in care infundarea sau prabusirea nu pot fi reparate imediat

- Formula de calcul

Raportul dintre numarul de cazuri de infundari /prabusiri vidanjate in 6 ore si numarul de cazuri infundari/prabusiri notificate in care exista risc de inundare si/sau risc de extindere a inundarii

- Termen limita de conformitate

Anul 2 de concesiune (17.11.2002).

Termenul limita de conformitate la care s-a realizat Conformitatea Nivelului Standard Obiectiv a fost 24.01.2003.

NSO nu a fost atins la Termenul Limita de Conformitate drept pentru care ARBAC a solicitat planuri de imbunatatire.

In urma remediilor facute de ANB si a verificarii Raportului de Evaluare Initiala a Conformitatii pentru noua perioada de evaluare continua 04.10.2002- 03.12.2002, Consiliul Executiv al ARBAC, prin Decizia nr.2/14.01.2003, a aprobat Certificarea Nivelului de Servicii aferente indicatorului B3.

- Masurat prin:

Reclamatii de la clienti, scris 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 de Contractul de Concesiune : nu sunt prevazute.

EA suplimentare solicitate de ANB : Concesionarul nu a identificat pana in prezent Excluderi Admisibile suplimentare.

- Nivel Standard Obiectiv (NSO)

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

II. MONITORIZARE SI EVALUARE

- 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 ;*

- Monitorizare si Rapoarte ANB

- Raport de Evaluare a Continuarii Conformitatii (ECC)

In Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii (E.C.C), cu notificari inregistrate si tratate in Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii 05.12.2004 – 05.12.2005 s-au prezentat urmatoarele valori:

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

- Raportul Anual ANB anul 5 de concesiune

"Raportul anual, anul 5" pentru perioada 17.11.2004 – 16.11.2005 in care ANB prezinta pentru N.S B4.3 urmatoarele valori:

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

- Monitorizare si Evaluare ARBAC

- Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu

Prin scrisoarea nr.20662/15.12.2005, ANB a transmis "Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.3", cu notificari inregistrate si tratate in Perioada de Evaluare Continua a Conformitatii 05.12.2004 – 05.12.2005.

In urma verificarii datelor cuprinse in Raport, prin scrisoarea nr.264/15.02.2006, ARBAC a precizat ca notificările multiple pentru acelasi caz se inregistreaza in baza de date ca atare, dar in evaluarea Nivelului de Serviciu se numara ca un singur caz cu data si ora inregistrarii corespunzatoare primei notificari a mcazului in baza de date.

De asemenea, avand in vedere numarul mic de notificari inregistrate in baza de date, clasificate ca NS B4.3 de catre ANB si tinand cont si de evenimentele meteorologice deosebite din Perioada de Evaluare, cand au fost semnalate mari acumulari de apa in foarte multe zone ale orasului datorate infundarii sistemului de canalizare, ARBAC a propus completarea formatului inregistrarii bazei de date comuna pentru NS B3, B4.1, B4.2, B4.3 si B5 cu evidentierea separata a notificarilor cu inundare.

Evidentierea separata a notificarilor cu inundare va permite o analiza mai detaliata a respectarii acestui Nivel de Serviciu.

Consiliul Executiv al ARBAC, prin Decizia nr.2/04.01.2006, 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;

- Evaluarea Nivelului de Serviciu in anul 5 de concesiune

Prin scrisoarea nr. 1533 din 16.01.2006, ANB a transmis "Raportul anual pentru anul 5" aferent perioadei 17.11.2004 – 16.11.2005 .

In urma verificarii datelor cuprinse in Raport, precum si a bazei de date comuna in format electronic, s-au determinat urmatoarele valori:

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

In urma monitorizarii cazurilor inregistrate in 2005 la acest indicator, rezulta ca in anul 2005 ANB a respectat NSO.