

MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU B5 – Eliminarea inundarii cu apa reziduala din gospodarie si curatare
2011 – 2012

I. PREVEDERI CONTRACTUALE

- Definitie

Timpul necesar pentru eliminarea inundarii cu ape reziduale din gospodarii si curatare

- Formula de calcul

Raportul dintre numarul de cazuri notificate si rezolvate in intervalele de timp specificate in CC si numarul total de cazuri notificate ca inundari cu apa reziduala a gospodariei

- Termen limita de conformitate pentru EIC

Anul 3 de concesiune (17.11.2003)

- Masurare:

Reclamatii de la clienti, o inregistrare a tuturor incidentelor

- Monitorizare:

Autoritatea de Reglementare Tehnica analizeaza rapoartele ANB si verifica acuratetea inregistrarii informatiilor din registrele bazelor de date ale ANB cu detalii asupra tuturor cazurilor de inundare cu ape reziduale a gospodariilor, precum si tabelele rezumative pentru fiecare an de raportare

- Excluderi Admisibile (EA)

Tipuri de Excluderi Admisibile prevazute de Contractul de Concesiune :

- "Daca inundarea se datoreaza unei clapete de retinere/parti a racordului care apartine gospodariei si care este prost intretinuta, inundarea va fi tratata ca o excludere."

ARBAC a reglementat prin Decizia nr.23/25.07.2005 modul general de identificare, inregistrare, calculare, raportare, verificare si aprobare a Excluderilor Admisibile. Concesiune.

- Nivel Standard Obiectiv (NSO)

- rezolvare in 48 de ore de la anuntare in 95% din incidente

II. MONITORIZARE SI EVALUARE

- Nivel Standard de Baza (NSB)

aprobat prin Decizia ARBAC nr. 17/2002:

- rezolvare in 48 de ore in 70% din incidente;

- rezolvare in mai mult de 48 de ore in 30% din incidente;

- Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu B5 (2011 – 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.5 – Eliminarea inundarii cu ape reziduale din gospodarii si curatare, 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 privind inundarea gospodariilor cu ape reziduale , inregistrate in perioada 26.09.2010 – 25.09.2011 si tratate in Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii 28.09.2010 – 27.09.2011.

- Prezentare Raport ANB

Pentru Evaluarea Continuarii Conformitatii au fost luate in considerare toate cazurile de inundare cu apa reziduala din gospodarii si curatare si cazurile cu risc de extindere a inundarii.

Durata de rezolvare a fost calculate intre data/ora inregistrarii notificarilor si data/ora efectuării curateniei datorate inundarii.

In perioada de evaluare au fost inregistrate un numar de 724 cazuri de inundari ale gospodariilor cu ape reziduale la care s-a constatat fie lipsa dispozitivelor de protectie contra refularii(clapet/vana antiretur), fie functionarea defectuoasa a acestora.

Toate aceste cazuri, desi constituiau motiv de Excludere Admisibila, au fost rezolvate in mai putin de 48 de ore

Ca urmare a evaluarii, realizata pe baza elementelor precizate mai sus, a rezultat conformitatea NS B5, valoarea realizata fiind de 100% solicitari rezolvate in mai putin de 48h fata de 95% cat prevede Standardul Obiectiv.

Total cazuri de inundari cu ape reziduale notificate			Excluderi Admisibile (EA)	Timpul de rezolvare	NS realizat				NSO	Nec. cu NSO
Numeric total	Tip client	Numeric/ tip client	Numeric		Numeric	Tip client	Nume ric	%	%	%
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
	Gospodarii	679				Gosp.	679			

724			0	≤48h	724	Ag.Ec.	30	100	95	
	Agenti Economici	30				Inst.pb	15			
	Institutie publica	15		>48h	0	Gosp.	0	0	5	
						Ag.Ec.	0			
						Inst.pb	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 din data de 07.10.2011 cu Fisele de Interventie la cele 6 Centre Operationale.

Prin sondaj, s-au verificat fisele de interventie si s-a constatat ca in toate cazurile de inundari , cauza producerii acestor inundari este lipsa clapetelor contra refularii montate pe legaturile prevazute pentru golirea subsolurilor, ceea ce constituie motiv de excludere admisibila conform Contractului de Concesiune.

- Excluderi Admisibile

ANB nu a solicitat aprobarea unor evenimente, incidente care sa constituie motiv de Excludere Admisibila,cu toate ca cazurile inregistrate puteau fi considerate EA datoita lipsei dispozitivelor de protectie contra refularii

- Evaluare AMRSP

Pe baza verificarilor efectuate s-a calculat Nivelul de Serviciu B5 – Eliminarea inundarii cu ape reziduale din gospodarie si curatare, dupa cum urmeaza :

- Total cazuri de inundari cu ape reziduale notificate: **724**, din care:

- 724 cazuri de inundari cu ape reziduale rezolvate in mai putin de 48 de ore;

- 0 cazuri de inundare cu risc de extindere a inundarii.

Total cazuri de inundari cu ape reziduale notificate			Excluderi Admisibile (EA)	Timpul de rezolvare	NS realizat				NSO	Nec. cu NSO
Numeric total	Tip client	Numeric/ tip client	Numeric		Numeric	Tip client	Nume ric	%	%	%
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
724	Gospodarii	679	0	≤48h	724	Gosp.	679	100	95	
	Agenti Economici	30				Ag.Ec.	30			
						Inst.publ ice	15			
	Institutie publica	15		>48h	0	Gosp.	0	0	5	
						Ag.Ec.	0			
						Inst.publ ice	0			

S-a utilizat formula de calcul : col(9) = [col(6) / col(1) – col(4)]*100

Din calcul a rezultat :

- ≤ 48 ore : col(9) =[539/ 539 - 0] *100 =100

- Evaluarea NS B5 in anul 11 de Concesiune

In baza Raportului Anual al ANB pentru anul 11 de Concesiune ,pentru Nivelul de Serviciu B.5.s-au inregistrat urmatoarele valori ,conform tabelului rezumativ de mai jos :

Total cazuri de inundari cu ape reziduale notificate			Excluderi Admisibile (EA)	Timpul de rezolvare	NS realizat				NSO	Nec. cu NSO
Numeric total	Tip client	Numeric/ tip client	Numeric		Numeric	Tip client	Nume ric	%	%	%
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
724	Gospodarii	636	0	≤48h	674	Gosp.	636	100	95	
	Agenti Economici					Ag.Ec.	24			
						Inst.pb	14			
	Institutie publica	14		>48h	0	Gosp.	0	0	5	
						Ag.Ec.	0			
						Inst.pb	0			