

MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU B5 – Eliminarea inundarii cu apa reziduala din gospodarie si curatare
2003 – 2004

- 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 pentru conformitate

Anul 3 de concesiune (17.11.2003)

- Masurat prin:

Reclamatii de la clienti, o inregistrare a tuturor incidentelor

- Monitorizat prin:

In principal ARBAC verifica registrul ANB cu detalii asupra tuturor cazurilor de inundare cu ape reziduale a gospodariilor. Registrul trebuie sa cuprinda o baza de date detaliata si un tabel rezumativ pentru fiecare an de raportare

- Excluderi Admisibile (EA)

EA prevazute in CC:

- "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."

E.A suplimentare propuse de ANB:

<i>Tip de excludere propusa</i>	<i>Cod excludere</i>	<i>Motivul excluderii</i>
<i>Lipsa acces</i>	<i>B5-EA3</i>	<i>1. Acces blocat catre subsolul blocului 2. Proprietar absent.</i>
<i>Neetanseitati la trecerea retelei interioare prin peretii caminului de racord</i>	<i>B5-EA6</i>	<i>1. Cazurile in care inundarea se datoreaza neetanseitatii la trecerile prin zid ale instalatiilor interioare.</i>

Tipurile de EA suplimentare sunt in analiza ARBAC pentru aprobare si stabilire a modului de tratare la evaluarea NS in perioadele urmatoare de evaluare.

- Nivel Standard Obiectiv (NSO)

- 95% din incidente rezolvate in 48 de ore de la anuntare.

- Nivel Standard de Baza (NSB)

aprobat prin Decizia ARBAC nr. 17/2002:

- 70% din incidente rezolvate in 48 de ore;

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

- Rapoarte ANB pentru anul 3 de concesiune

- Raportul privind Evaluarea Initiala a Conformitatii pentru perioada de evaluare continua (27.07.2003 – 27.09.2003)

ANB a prezentat urmatoarele valori pentru NS B5:

- 100% din incidente rezolvate in 48 de ore;

- Raportul Anual pentru perioada 17.11.2002 – 16.11.2003A

ANB a prezentat urmatoarele valori pentru NS B5:

- 100% din incidente rezolvate in 48 de ore.

- Evaluare ARBAC

- Evaluarea Nivelului de Serviciu B5 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 constatat urmatoarele :

- au fost notificate un numar de 8568 cazuri de inundari cu ape reziduale;

- toate cele 8568 de notificari au fost considerate Excluderi Admisibile de tip B5-EA1 (lipsa clapet antirefulare) si B5-EA2 (functionare necorespunzatoare a clapetului);

- cu toate ca cele 8568 de notificari constituie excluderi admisibile, ANB a intervenit in cel mai scurt timp pentru eliminarea apei reziduale din gospodariile afectate.

- Evaluarea Initiala a Conformitatii

Perioada de Evaluarea Initiala a Conformitatii este de 2 luni (27.07.2003 – 27.09.2003).

În conformitate cu prevederile Contractului de Concesiune, ANB a predat, prin scrisoarea nr. 6530 / 08.10.2003, Raportul privind Evaluarea Inițială a Conformității pentru indicatorul B5 – Eliminarea inundării cu apă reziduală din gospodărie și curățare, împreună cu baza de date în format electronic specifică N.S.

Pentru verificarea și evaluarea corectă a N.S. în baza datelor cuprinse în Raport, ARBAC a solicitat, prin scrisoarea nr. 782 / 16.10.2003, bazele de date privind N.S B4.1 și N.S B4.2 din care se pot extrage cazurile specifice N.S B5.

Prin scrisoarea nr.8913/23.10.2003, ANB răspunde că bazele de date specifice Nivelelor de Servicii B4.1 și B4.2 vor fi transmise imediat ce va fi finalizată evaluarea acestor indicatori, cu ocazia Raportului Anual. Acest răspuns este nerelevant întrucât cererea ARBAC de informații suplimentare nu avea nici o legătură cu prezentarea Raportului Anual al ANB, solicitându-se doar înregistrările din perioada de evaluare de 2 luni din cadrul anului contractual 3.

În această situație, răspunsul ANB a constituit refuz de furnizare a datelor solicitate de ARBAC pentru evaluarea conformității Nivelului de Serviciu B5, ceea ce a condus la adoptarea Deciziei ARBAC nr. 31/28.10.2003 prin care se Respinge Conformitatea a NS B5.

În data de 12.11.2003, prin scrisoarea nr.937, ARBAC a notificat ANB pentru transmiterea bazei de date a Nivelelor de Servicii B4.1 și B4.2, până la data de 19.11.2003, fără de care nu se putea efectua o evaluare corectă a Conformității NS B5 cu NSO.

În urma transmiterii de către ANB a informațiilor solicitate, la termenul notificat, s-a verificat corectitudinea înregistrărilor privind NS B5 și s-a procedat la o nouă evaluare a conformității NS B5, pe baza datelor cuprinse în Raportul Inițial și a informațiilor suplimentare transmise ulterior de ANB.

În urma verificării Raportului de Evaluare Inițială a Conformității și a informațiilor suplimentare solicitate, Consiliul Executiv al ARBAC a emis Decizia nr.43/24.11.2003 prin care a Certificat Conformitatea N.S B5 la următoarea valoare :**99,49%** din incidente rezolvate în 48 de ore.