

MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU B5 – Eliminarea inundarii cu apa reziduala din gospodarie si curatare
2005 – 2006

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 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)

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."

Tipuri de Excluderi Admisibile suplimentare solicitate de ANB:

Tip de EA	Motivul excluderii
B5-EA3	Lipsa acces
B5-EA6	Neetanseitati la trecerea retelei interioare prin peretii caminului de racord

Nota: Aceste tipuri de EA identificate si solicitate de catre Concesionar nu au fost aprobate de ARBAC, necesitand clarificari suplimentare.

ARBAC a reglementat prin Decizia 23/25.07.2005 modul general de reglementare a identificarii, inregistrarii, calcularii, raportarii, verificarii si aprobarii Excluderilor Admisibile pentru toate Nivelele de Servicii din Contractul de 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;*

- Monitorizare si Rapoarte ANB

- Raport de Evaluare a Continuarii Conformitatii (ECC)

„Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii” cuprinzand notificarile inregistrate in perioada 26.09.2004 – 25.09.2005 si tratate in Perioada de Evaluare Continua a Conformitatii 28.09.2004 – 27.09.2005 cu urmatoarele valori ale N.S. B5:

*- rezolvare in 48 de ore in **100%** din incidente;*

- Raport Anual ANB anul 5 de concesiune

„Raportul ANB, anul 5” pentru perioada 17.11.2004 – 16.11.2005 prezinta pentru N.S B5 urmatoarele valori:

*- rezolvare in 48 de ore in **100%** din incidente.*

- Monitorizare si Evaluare ARBAC

- Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu

In conformitate cu prevederile Contractului de Concesiune, ANB a predat, prin scrisoarea nr. 14761 / 07.10.2005, Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii pentru NS B5 – Eliminarea inundarii cu apa reziduala din gospodarie si curatare, impreuna cu baza de date in format electronic specifica indicatorului. Au fost luate in calcul toate notificarile privind infundarea/prabusirea de canal colector inregistrate in perioada 26.09.2004 – 25.09.2005 si tratate in perioada de Evaluare Continua a Conformitatii, 28.09.2004 – 27.09.2005.

In urma verificarilor efectuate s-a constatat ca formatul inregistrarilor este conform Deciziei ARBAC nr.21/04.08.2003.

Prin sondaj, s-au verificat fisele de interventie pentru un numar de 140 notificari cu inundare cu ape reziduale si s-a contatat ca in cazurile de inundari care s-au produs datorita prabusirilor sau infundarilor de canal colector, cauza producerii acestor inundari este lipsa clapetelor contra refularii montate pe legaturile prevazute pentru golirea subsolurilor (6388 cazuri), sau nefunctionarea acestora (14cazuri), astfel incat cele 6402 de cazuri notificate pot constitui motiv de Excludere Admisibila dar, avand in vedere ca ANB a intervenit si a rezolvat reclamatii in mai putin de 48 de ore in 6397 de cazuri, ANB a solicitat aprobarea doar a 5 cazuri care au constituit motiv de Excludere Admisibila prevazute de Contractul de Concesiune, cazuri in care ANB a intervenit si a rezolvat reclamatii in mai mult de 48 de ore.

In urma verificarii Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii, Consiliul Executiv al ARBAC a emis Decizia nr.41/21.10.2005 prin care a Certificat Conformitatea N.S B5 la urmatoarele valori:

- rezolvare in 48 de ore 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" pentru perioada 17.11.2004 – 16.11.2005. In urma verificarii bazei de date, comuna, ARBAC, prin scrisoarea nr.294/17.02.2006, a transmis un set de observatii si solicitari de informatii suplimentare.

Prin scrisoarea nr.2824/21.03.2006, ANB a raspuns la observatii si a transmis informatiile suplimentare solicitate.

In urma monitorizarii cazurilor inregistrate in 2005 la acest indicator, se poate considera ca in anul 2005 s-a respectat NSO pe care Concesionarul l-a atins in anul 2003.