

**MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU B5 – Eliminarea inundarii cu apa reziduala din gospodarie si curatare
2008 – 2009**

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)

- 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."

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;*

- Monitorizare si Rapoarte ANB in anul 8 de concesiune

- Raport de Evaluare a Continuarii Conformitatii (ECC)

„Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii” cuprinzand notificarile inregistrate in perioada 26.09.2007 – 25.09.2008 si tratate in Perioada de Evaluare Continua a Conformitatii 28.09.2007 – 27.09.2008 cu urmatoarele valori ale N.S. B5:

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

- Raport Anual ANB anul 8 de concesiune

„Raportul ANB, anul 8 de concesiune” pentru perioada 17.11.2007 – 16.11.2008 prezinta pentru N.S B5 urmatoarele valori:

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

- Monitorizare si Evaluare ARBAC

- Istoric

Pana in anul 6 de concesiune, ARBAC a emis urmatoarele decizii de evaluare a conformitatii/neconformitatii:

- Decizia ARBAC nr.31/28.10.2003 privind aprobarea Scrisorii de Respingere a Conformitatii NS B5 in Perioada de Evaluare Initiala a Conformitatii 28.07.2003– 27.09.2003.

- Decizia ARBAC nr.43/24.11.2003 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii NS B5 in Perioada de Evaluare Initiala a Conformitatii 28.07.2003– 27.09.2003.

- Decizia ARBAC nr.40/27.10.2004 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii NS B5 in Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii 28.09.2003 – 27.09.2004.

- Decizia ARBAC nr.41/21.10.2005 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii NS B5 in Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii 28.09.2004 – 27.09.2005.

- Decizia ARBAC nr.29/26.10.2006 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii NS B5 in Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii 28.09.2005 – 27.09.2006.

- Decizia ARBAC nr.26/26.10.2007 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii NS B5 in Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii 28.09.2006 – 27.09.2007.

- Decizia ARBAC nr.13/23.10.2008 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii NS B5 in Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii 28.09.2007 – 27.09.2008.

- Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B5 in anul 8 de concesiune

- Analiza informatiilor obtinute de la ANB

In conformitate cu prevederile Contractului de Concesiune, ANB a predat, prin scrisoarea nr. 43654/07.10.2008, Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B5 – 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 notificările privind inundarea gospodariilor cu ape reziduale, inregistrate in perioada 26.09.2007 – 25.09.2008 si tratate in Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii 28.09.2007 – 27.09.2008.

- Verificarile efectuate

Verificarile sistematice ale registrelor Concesionarului au fost efectuate in perioadele 25.02.2008 – 06.03.2008, 04.07.2008 – 17.07.2008 si 18.09.2008 – 30.09.2008.

S-a verificat concordanta datelor transmise pe suport informatic in Raportul de Evaluare a Continuarii Conformitatii din data de 08.10.2008 cu verificarile efectuate la cele 6 Centre Operationale, precum si corectitudinea si concordanta datelor din baza de date comuna aferenta NS B3, NS B4.1 si NS B4.2 si Fisele de Interventie si de Reparatie.

Prin sondaj, s-au verificat fisele de interventie pentru un numar de 120 notificari cu inundare cu ape reziduale si s-a constatat ca in toate cazurile de inundari, cauza producerii acestor inundari este lipsa clapetelor contra refluxului montate pe legaturile prevazute pentru golirea subsolurilor (2978 cazuri) ceea ce constituie motiv de excludere admisibila conform Contractului de Concesiune.

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: 2978, din care:
- 2977 cazuri de inundari cu ape reziduale rezolvate in mai putin de 48 de ore;
- 1 caz de inundare cu risc de extindere a inundarii rezolvat in mai putin de 48 de ore

- Analiza EA

Excluderi Admisibile : ANB nu a identificat si nu a solicitat aprobarea unor evenimente, incidente care sa constituie motiv de Excludere Admisibila.

- Concluzii

In urma verificarii Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii, Consiliul Executiv al ARBAC, prin Decizia nr.13/23.10.2008, a aprobat Certificarea Conformitatii Nivelului de Serviciu B5 cu urmatoarele valori:

Total cazuri de inundari cu ape reziduale notificate			Excluderi Admisibile (EA)	Timpul de rez.	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	
2978	Gospodarii	2749	0	≤48h	2978	Gosp.	2749	100	95		
	Agenti Economici	169				Ag.Ec.	169				
		60				Inst.pb	60				
	Institutie publica	60		0	>48h	0	Gosp.	0	0		5
							Ag.Ec.	0			
					Inst.pb	0					

- Evaluarea Nivelului de Serviciu B5 in anul 8 de concesiune

Prin scrisoarea nr. 543/16.01.2009, ANB a transmis "Raportul anual pentru anul contractual 8" pentru perioada 17.11.2007 – 16.11.2008.

Avand in vedere ca perioada de evaluare a NS B5 nu se suprapune cu anul contractual, valorile evaluarii NS B5 in anul contractual difera de cele ale perioadei de Evaluare a Continuarii Conformitatii.

In urma verificarilor efectuate se constata ca in cursul anului 8 de concesiune, in perioada 17.11.2007 – 16.11.2008, Nivelul Serviciului B5 a fost mentinut peste Nivelul Standardului Obiectiv.