

MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU B5 – Eliminarea inundarii cu apa reziduala din gospodarie si curatare
2010 – 2011

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 10 de concesiune

- Raport de Evaluare a Continuarii Conformitatii (ECC)

„Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii” cuprinzand notificările înregistrate în perioada 26.09.2009 – 25.09.2010 și tratate în Perioada de Evaluare Continua a Conformitatii 28.09.2009 – 27.09.2010 cu următoarele valori ale N.S. B5:

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

- Raport Anual ANB anul 10 de concesiune

„Raportul ANB, anul 10 de concesiune” pentru perioada 17.11.2009 – 16.11.2010 prezinta pentru N.S B5 următoarele valori:

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

- Monitorizare si Evaluare

Conform Contractului de Concesiune, după obținerea Conformitatii, evaluarea se face după o perioadă de 12 luni de la ultima certificare, care a fost obținută prin Decizia ARBAC nr.13/23.10.2009 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii NS B5 în Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii 28.09.2008 – 27.09.2009.

- Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B5 in anul 10 de concesiune

- Analiza informatiilor obtinute de la ANB

În conformitate cu prevederile Contractului de Concesiune, ANB a predat, prin scrisoarea nr. 81927/07.10.2010, Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B.5 – Eliminarea inundarii cu ape reziduale din gospodarii si curatare, împreună cu baza de date în format electronic aferentă indicatorului si perioadei de evaluare.

Pentru Evaluarea Continuarii Conformitatii au fost luate în calcul toate notificările privind inundarea gospodariilor cu ape reziduale , înregistrate în perioada 26.09.2009 – 25.09.2010 și tratate în Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii 28.09.2009 – 27.09.2010.

- Verificarile efectuate

Verificarile sistematice ale registrelor Concesionarului au fost efectuate in perioadele Aprilie – Septembrie 2010. S-a verificat concordanta datelor transmise pe suport informatic in Raportul de Evaluare a Continuarii Conformitatii din data de 07.10.2010 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 95 notificari cu inundare cu ape reziduale 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.

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: 539

din care:

- 539 cazuri de inundari cu ape reziduale rezolvate in mai putin de 48 de ore;
- 0 cazuri de inundare cu risc de extindere a inundarii.

- 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 AMRSP prin Decizia nr. 20 / 26.10.2010, a aprobat Certificarea Conformitatii Nivelului de Serviciu B5 cu urmatoarele valori:

Total cazuri de inundari cu ape reziduale notificate			Exclud. Adm. (EA)	Timpul de rezolvare	NS realizat				NSO	Nec. cu NSO
Num. total	Tip client	Num./ tip client	Num.		Num.	Tip client	Num.	%	%	%
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
539	Gospodarii	497	0	≤48h	539	Gosp.	4976	100	95	
	Agenti Economici	26				Ag.Ec.	26			
						Inst.pb	16			
	Institutie publica	16		>48h	0	Gosp.	0	0	5	
						Ag.Ec.	0			
						Inst.pb	0			

- Evaluarea Nivelului de Serviciu B5 in anul10 de concesiune

Prin scrisoarea nr. 2473/17.01.2011, ANB a transmis "Raportul anual pentru anul contractual 9" pentru perioada 17.11.2009 – 16.11.2010.

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 10 de concesiune, in perioada 17.11.2009 – 16.11.2010, Nivelul Serviciului B5 a fost mentinut peste Nivelul Standardului Obiectiv.