

MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU C2 – Timpul de realizare de noi bransamente la conductele de apa potabila si / racorduri la canalizare
2007 – 2008

I. PREVEDERI CONTRACTUALE

- Definitie

Timpul pentru a furniza bransamente noi la conducte de apa potabila si / sau racorduri de canalizare.

- Formula de calcul

Raportul dintre solicitarile rezolvate in 3 luni si totalul solicitarilor, respectiv 3 saptamani sau 1 saptamana si totalul solicitarilor

- Termen limita de conformitate

Anul 3 de concesiune (17.11.2003).

Termenul Limita de Conformitate la care s-a realizat conformitatea NSO a fost 17.08.2004, perioadele de evaluare a continuarii conformitatii fiind intre 28 iunie anul anterior si 27 iunie anul curent a fiecarui an.

- Masurat prin:

Un registru tinut de concesionar care sa includa o baza de date detaliata

- Monitorizat prin:

In principal, ARBAC analizeaza rapoartele ANB si verifica acuratetea inregistrarii informatiilor din registrele bazelor de date ale ANB cu datele privind noile bransamentele si tabele rezumative pentru fiecare an de raportare

- Excluderi Admisibile (E.A.)

E.A. prevazute in Contractul de Concesiune (CC):

O cerere pentru bransament/racord nu va fi luata in considerare pentru acest Nivel de Serviciu decat:

In cazul bransamentelor de apa potabila:

- exista o conducta de apa pana la 50 m de limita gospodariei;
- sistemul de apa potabila are capacitate disponibila; sau in cazul racordurilor de canalizare;
- exista un colector de canalizare pana la 50 m de limita gospodariei;
- sistemul de canalizare are capacitate disponibila;

Pentru bransamentele de apa potabila cat si pentru racordurile de canalizare, o cerere de conectare nu va fi luata in seama in baza acestui Nivel de Serviciu daca conexiunea ar necesita una din urmatoarele:

- ar trebui sa treaca pe un teren apartinand unei terte parti si permisiunea nu este obtinuta;
- ar trebui sa treaca printr-un drum foarte aglomerat si nu se poate realiza inchiderea drumului in cadrul de timp solicitat;
- ar trebui sa treaca pe sub o linie de tramvai;
- ar trebui sa treaca pe sub alte retele importante de serviciu si devierea acestora ar fi necesara;
- ar fi prea jos pentru a se putea conecta gravitational la sistemul existent (caz aplicabil doar pentru racordurile de canalizare).

E.A. Suplimentare

ARBAC a aprobat prin Decizia nr.18/2002, EA suplimentare privind durata de intarziere a emiterii Autorizatiei de Constructie, precum si cu privire la intarzierea platii avansului pentru executia lucrarii.

La acest parametru se admite o excludere admisibila suplimentara fata de prevederile Contractului de Concesiune, in cazul in care timpul insumat de obtinere a tuturor avizelor si autorizatiilor, altele decat ale ANB, precum si timpul utilizat de client pentru plata avansului in vederea incheierii contractului de executie sau intarzierile la plata finala, depasesc perioada de 45 zile, cu conditia tinerii unui registru cu datele de solicitare si de obtinere a fiecarui aviz si/sau autorizatii (solicitarea avizelor si certificatului de urbanism imediat dupa plata a minim 50% din costurile lucrarii si a autorizatiei de construire imediat dupa finalizarea proiectului).

Concesionarul a mai identificat pentru NS C2 alte tipuri de EA suplimentare si anume: Tip EA13 – drum blocat de terti si Tip EA 14 – Clienti clandestini / renuntari / amanari. Aceste tipuri de EA suplimentare, urmeaza sa fie verificate si aprobate de ARBAC in cazul aparitiei lor si in baza respectarii prevederilor generale de aprobare a EA definite de ARBAC prin Decizia nr. 23/ 2005.

- Nivel Standard Obiectiv (NSO)

Funcție de cele două variante de executie a lucrarilor prevazute in CC si pentru care poate opta clientul, are urmatoarele valori:

- **99 %** din cazuri de executie a bransamentului rezolvate in maxim 3 luni de la cerere, intreaga activitate fiind desfasurata de catre Concesionar;
- **99 %** din cazuri de executie a proiectului in maxim 3 saptamani de la primirea cererii si inspectarea lucrarilor executate de antreprenorul clientului la 1 saptamana de la primirea solicitarii, in cazul in care parti ale activitatii vor fi executate de altii, agenti economici decat Concesionarul.

II. MONITORIZARE SI EVALUARE

- Nivel Standard de Baza (NSB)

aprobat prin Decizia ARBAC nr. 18/2002, realizarea acestui Nivel de Serviciu a fost monitorizat pana la atingerea NSO

- **Rapoarte ANB in anul 7 de concesiune**

- **Raport de Evaluare a Continuarii Conformitatii (ECC)**

Pentru Evaluarea Continuarii Conformitatii au fost luate in calcul toate cererile utilizatorilor potentiali privind timpul de realizare de noi bransamente de apa si / sau racorduri canalizare inregistrate in perioada 17.11.2006 – 16.11.2007 si tratate in Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii (28.06.2006– 27.06.2007).

Raportul ANB prezinta pentru NS C2 urmatoarele valori:

- bransamente apa si / sau racorduri canal executate in varianta “integral ANB” fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de 99%;
au fost: 40 solicitari, realizat = 40, conformitatea = 100%;
- bransamente apa si/ sau racorduri canal solicitate pentru a fi executate cu terti pentru care ANB a executat proiecte fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de 99%;
au fost: 618 solicitari, realizat = 618, conformitatea = 100%;
- bransamente apa si / sau racorduri canal executate cu terti si pentru care s-a solicitat receptionarea lucrarilor: 235 solicitari, realizat = 235, conformitatea = 100%.

- **Raportul Anual ANB anul 7 de concesiune**

Perioada de evaluare pentru Raportul Anual ANB este 17.11.2006 – 16.11.2007, datele raportate de ANB sunt urmatoarele :

- executie bransament apa si/sau racord canal cu ANB $\leq$ 3 luni, total 45 solicitari, din care:
 - 32 cereri realizate, conformitatea = $32 / 32 \times 100 = 100\%$
 - 13 cereri EA, dupa cum urmeaza:
autorizatii de constructie/ avize solicitate si neeliberate = 12 EA
clandestini/ renuntari/ amanari = 1 EA
- executie bransament apa si/sau racord canal cu ANB $>$ 3 luni, 0 %;
- executie bransament apa si/sau racord canal cu terti: proiectare bransament apa si/sau racord canal de catre ANB, total = 854 solicitari, din care:
 - a) 618 cereri proiectare bransament si/ sau racord de catre ANB, din care:
618 cereri realizate, conformitatea = $618 / 618 \times 100 = 100\%$
 - b) 236 cereri receptie bransament si/ sau racord de catre ANB, din care:
236 cereri realizate, conformitatea = $236 / 236 \times 100 = 100\%$

- **Monitorizare si evaluare ARBAC**

- **Istoric**

ARBAC a reevaluat inregistrările din baza de date si determina alte valori ale NS C2 mult diferite de cele calculate de ANB, motiv pentru care s-a emis Scrisoarea de Respingere a Conformitatii pentru NS C2, anexa la Decizia nr. 33/28.10.2003.

Pentru lipsa prezentarii de catre ANB a Raportului pentru a II-a si a III-a perioada de EIC, ARBAC a emis Decizia nr. 34/ 2004 privind penalizarea clauzei 28.9.3 pentru incalcarea prevederilor Clauzei 28.9.2 ANB a predat, prin scrisoarea nr. 4294 / 06.07.2004 Raportul Initial de Conformitate pentru Nivelul de Serviciu C2 – Timpul de realizare de noi bransamente si / sau racorduri, impreuna cu baza de date in format electronic aferenta nivelului de serviciu pentru a patra perioada de evaluare initiala (a patra evaluare de EIC).

Au fost luate in calcul toate solicitarile de bransamente apa si / sau racorduri canal primite la ANB in perioada 27.12.2004 – 26.03.2004, si tratate in perioada 27.03.2004 – 26.06.2004.

NSO a fost atins in cea de a patra perioada de EIC, motiv pentru care s-a emis Scrisoarea de Certificare a Continuarii Conformitatii aprobata de Consiliul Executiv al ARBAC prin Decizia nr. 37/28.07.2004. Conformitatea realizata a fost de **100%** fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de 99%.

Pentru perioada de ECC dintre 2004 – 2005 ANB a prezentat Raportul de ECC prin scrisoarea nr. 6155 in data de 6.07.2005.

Analizand raportul, ARBAC a emis Decizia nr. 25/ 26.07.05 de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C2.

- **Evaluarea Continuarii Conformitatii (ECC) in anul 7 de concesiune**

a) Raportul ANB privind ECC a respectat formatul registrului bazelor de date prevazut in CC aprobat de ARBAC prin Decizia nr. 41/19.11.2003.

b) La verificarile efectuate de ARBAC la sediul ANB, s-a constatat ca toate datele din baza de date transmisa la ARBAC, in legatura cu Evaluarea Continuarii Conformitatii pentru Nivelul de Serviciu C2, coincid cu cele din Dosarele Naveta verificate de responsabilul Nivelului de Serviciu C2.

- Numar total de solicitari bransamente apa si /sau racorduri canal: 40;
- Numar de solicitari de realizare de noi legaturi (branasamente apa / racorduri canal) in decurs de 3 luni de la primirea cererii din partea clientului, pentru care clientii au optat ca intreaga activitate sa fie desfasurata de catre Concesionar (ANB): 40 cereri, din care:
 - 36 bransamente apa si / sau racorduri canal executate in mai putin de 3 luni de la solicitare;

- 4 bransamente apa si / sau racorduri, neexecutate in cadrul perioadei de evaluare si care sunt Excluderi Admisibile (EA) acceptate, astfel:

- autorizatii de constructie/avize solicitate si neeliberate = 2 EA
- clandestini/renuntari/amanari = 2 EA

- Numar de solicitari de realizare de noi bransamente apa si / sau racorduri canal pentru care clientii nu au optat ca intreaga activitate sa fie desfasurata de Concesionar (ANB):853 cereri, din care:

- proiectare bransament si/sau record de catre ANB = 618 cereri
- receptie bransament si/sau record de catre ANB = 235 cereri

c) In urma verificarii Raportului de Evaluare a Continuarii Coformitatii, Consiliul Executiv al ARBAC, prin Decizia nr. 16/17.07.2007, a aprobat Certificarea Conformitatii Nivelului de Serviciu C2 cu urmatoarele valori:

- **100 %** pentru lucrarile executate integral de ANB;
- **100 %** pentru cele executate de terti si receptionate de ANB.

- Evaluarea NS C2 pentru anul 7 de concesiune

"Raportul Anual" cuprinde perioada 17.11.2006 - 16.11.2007

Din baza de date a ANB reiese ca sunt parcurse etapele de desfasurare in ordinea prezentata in Dosarul de informare a clientului.

- executie bransament apa si/sau racord canal cu ANB =3 luni, 100 %;
- executie bransament apa si/sau racord canal cu ANB > 3 luni 0 %;
- executie bransament apa si/sau racord canal cu terti: proiectare bransament apa si/sau racord canal de catre ANB 100%.

In anul 7 de concesiune, se constata respectarea Standardului Obiectiv, care a fost atins de Concesionar in anul 4 de concesiune.