

**MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU B3 – Timpul între notificarea infundării unei guri de scurgere și golirea acesteia
2009 – 2010**

I. PREVEDERI CONTRACTUALE

- Definiție

Timpul între notificarea infundării unei guri de scurgere și golirea acesteia

- Formula de calcul

Raportul dintre numărul de cazuri notificate și rezolvate în intervalele de timp specificate în CC și numărul total de cazuri notificate ca infundări guri de scurgere

- Termen limita de conformitate

Pentru EIC: anul 2 de concesiune (17.11.2002).

Termenul limita de conformitate la care s-a realizat Conformitatea Nivelului Standard Obiectiv a fost 24.01.2003.

Intrucât Concesionarul nu a realizat Conformitatea Nivelului de Serviciu la Termenul Limita de Conformitate, ARBAC a notificat ANB pentru remedierea în termen de 3 luni conform Contractului de Concesiune, Anexa A, Caiet de Sarcini, Partea a III-a – Nivelele Serviciilor, clauza 1.4.

În urma remediilor făcute de ANB și a verificării celui de-al 2-lea Raport de Evaluare Inițială a Conformității pentru noua perioadă de evaluare continuă 04.10.2002- 03.12.2002, Consiliul Executiv al ARBAC, prin Decizia nr.1/03.01.2003, a aprobat Certificarea Nivelelor de Servicii aferente indicatorului B3.

Termenul Limita de Conformitate pentru Evaluarea Continuării Conformității este 24.01 a fiecărui an.

- Masurat prin:

Reclamații de la clienți, scrise sau telefonice, un registru al tuturor incidentelor referitoare la gurile de scurgere

- Monitorizat prin:

În principal, ARBAC analizează rapoartele ANB și verifică acuratețea înregistrării informațiilor din registrele bazelor de date ale ANB privind toate cazurile notificate ca guri de scurgere infundate, precum și tabelele rezumative pentru fiecare an de raportare

- Excluderi Admisibile (EA)

Tipuri de Excluderi Acceptabile prevăzute de Contractul de Concesiune:

Infundările care apar datorită :

- Cantități excesive de pietris, etc., care intră în gura de scurgere datorită lucrărilor de construcții adiacente, caz în care antreprenorul responsabil pentru construcție trebuie să mențină gura de scurgere liberă și în bună stare;

- Zapada care blochează gura de scurgere;

- Precipitațiile cu o frecvență de revenire de o dată la 2 ani sau mai rare pot determina ca gurile de scurgere stradale și canalele să fie incapabile de a face față debitului de ploaie. În astfel de împrejurări pot fi raportate multe guri de scurgere infundate și inundații cu apă murdară ale gospodăriilor. Trebuie acordată prioritate cazurilor de inundare a gospodăriilor iar standardul referitor la gurile de scurgere infundate poate fi „relaxat” până la „o curățire în cadrul a 48 de ore”. Concesionarul va avea obligația de a demonstra că respectivele precipitații se încadrează în criteriile cerute;

- Necuratarea de către alți factori a drumurilor la standarde rezonabile;

- Supraincercarea cu nisip a drumurilor în timpul iernii.

- ARBAC a reglementat prin Decizia nr. 23/25.07.2005 modul general de identificare, înregistrare, calculare, raportare, verificare și aprobare a Excluderilor Admisibile.

- Nivel Standard Obiectiv (NSO)

- înlăturarea infundării în 24 de ore de când a fost raportată, în cel puțin 75% din incidente;

- înlăturarea infundării în 96 de ore de când a fost raportată, în cel puțin 98% din incidente;

II. MONITORIZARE ȘI EVALUARE

- Nivel Standard de Bază (NSB)

aprobat prin Decizia ARBAC nr. 13/2002:

- înlăturarea infundării în 24 de ore de când a fost notificată, în cel puțin 10% din incidente;

- înlăturarea infundării în 96 de ore de când a fost notificată, în cel puțin 78% din incidente;

- înlăturarea infundării peste 96 de ore de când a fost notificată, pentru 22% din incidente;

- Monitorizare și Rapoarte ANB în anul 9 de concesiune

- Raport de Evaluare a Continuării Conformității (ECC)

Raportul privind Evaluarea Continuării Conformității Nivelului de Serviciu B3, cuprinzând notificările înregistrate în perioada 02.12.2008 – 01.12.2009 și tratate în Perioada de Evaluare a Continuării Conformității (06.12.2008 – 05.12.2009) cu următoarele valori :

- înlăturarea infundării în 24 de ore de când a fost notificată, în 94,62% din incidente;

- înlăturarea infundării în 96 de ore de când a fost notificată, în 100% din incidente;

- înlăturarea infundării în peste 96 de ore de când a fost notificată, pentru 0% din incidente;

- **Raportul Anual ANB pentru anul 9 de concesiune**

“Raportul ANB, anul 9 de concesiune” cuprinde notificările înregistrate în perioada de timp cuprinsă între 17.11.2008 – 16.11.2009 cu următoarele valori ale N.S B3:

- înlăturarea infundării în 24 de ore de când a fost notificată, în **94,60%** din incidente;
- înlăturarea infundării în 96 de ore de când a fost notificată, în **100,00%** din incidente;
- înlăturarea infundării în peste 96 de ore de când a fost notificată, în **0%** din incidente;

- **Monitorizare și Evaluare**

Conform Contractului de Concesiune, după obținerea Conformității, evaluarea se face după o perioadă de 12 luni de la ultima certificare, care a fost obținută prin Decizia AMRSP nr. 15/21.12.2009 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformității NS B3 în Perioada de Evaluare a Continuării Conformității 06.12.2008– 05.12.2009.

- **Evaluarea Continuării Conformității Nivelului de Serviciu B3 în anul 9 de concesiune**

- **Analiza informațiilor obținute de la ANB**

Prin scrisoarea nr. 77622/14.12.2009, ANB a transmis “Raportul privind Evaluarea Continuării Conformității Nivelului de Serviciu B3”, cu notificări înregistrate în perioada 02.12.2008 – 01.12.2009 și tratate în Perioada de Evaluare a Continuării Conformității 06.12.2008 – 05.12.2009.

Analizând informațiile transmise s-a constatat că formatul înregistrărilor este conform Deciziei ARBAC nr.21/04.08.2003;

- **Verificarile efectuate**

Verificarile sistematice ale registrelor Concesionarului au fost efectuate în perioadele 01.04.2009 – 09.04.2009, 29.04.2009 – 30.04.2009, 20.05.2009 – 28.05.2009 și 17.11.2009 – 26.11.2009. S-a verificat concordanța datelor transmise pe suport informatic în Raportul de Evaluare a Continuării Conformității din data de 14.12.2009 cu verificarile efectuate la cele 6 Centre Operaționale, precum și corectitudinea și concordanța datelor din baza de date și Fisele de Intervenție.

În perioada de evaluare au fost înregistrate un număr de 5228 notificări de guri de scurgere infundate, din care 2 notificări au fost luate în calculul conformității din 2008 (T340842524 și T340842543), rezultând 5226 notificări înregistrate și luate în calcul.

În urma efectuării constatării au rezultat următoarele:

- Total notificări confirmate ca infundări guri de scurgere = 4069

din care: total notificări multiple pentru același caz = 367

=>Total cazuri notificate și confirmate ca infundări GS = **3702**

- Total notificări neconfirmate ca infundări GS = 1157

din care total notificări multiple pentru același caz = 127

=>Total cazuri notificate și neconfirmate ca infundări GS = 1030

Verificând cazurile neconfirmate ca guri de scurgere infundate s-a constatat că cele mai multe cazuri s-au dovedit a fi acumulări de apă în denivelări, de asemenea au fost cazuri în care s-a curățat gratarul gurii de scurgere de zapada, frunze sau gunoaie.

O parte din aceste cazuri au fost pe strazi care nu au sistem de canalizare sau au rețele de canalizare nerecepționate de către ANB, sau pe strazi în curs de modernizare, etc.

S-a verificat, prin sondaj, un număr de 160 cazuri notificate ca infundări de guri de scurgere, neinregistrându-se anomalii în înregistrările făcute.

S-a constatat o îmbunătățire a modului de înregistrare a reclamațiilor, ținându-se cont de recomandările ARBAC făcute cu ocazia verificărilor anterioare, astfel încât, în baza de date comună, se pot vizualiza și notificările de guri de scurgere infundate care la constatare nu s-au confirmat, iar notificările multiple pentru același caz se iau în calcul la evaluarea NS ca un singur caz, având ca data de înregistrare la sursa data primei notificări.

Durata de rezolvare a notificărilor de infundare guri de scurgere a fost calculată între data/ora înregistrării notificărilor și data/ora încheierii intervenției.

- **Analiza Excluderilor Admisibile (EA)**

Excluderi Admisibile : ANB nu a identificat și nu a solicitat aprobarea unor evenimente, incidente care să constituie motiv de Excludere Admisibilă.

- **Concluzii**

În urma verificării Raportului de Evaluare a Continuării Conformității, Consiliul Executiv al ARBAC, prin Decizia nr.15/21.12.2009, a aprobat Certificarea Conformității Nivelului de Serviciu B3 cu următoarele valori:

<i>Total cazuri de infundari guri de scurgere notificate</i>	<i>Excluderi Admisibile (EA)</i>	<i>Timpul de rezolvare</i>	<i>NS realizat</i>		<i>NSO</i>	<i>Neconformitate cu NSO</i>
<i>Numeric</i>	<i>Numeric</i>		<i>Numeric</i>	<i>%</i>	<i>%</i>	<i>Numeric</i>
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>1</i>
<i>3702</i>	<i>0</i>	<i>≤ 24 ore</i>	<i>3503</i>	<i>94,62</i>	<i>75</i>	
		<i>≤ 96 ore</i>	<i>3702</i>	<i>100</i>	<i>98</i>	
		<i>>96 ore</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>2</i>	

- Evaluarea Nivelului de Serviciu B3 in anul 9 de concesiune

Prin scrisoarea nr. 1773/15.01.2010, ANB a transmis "Raportul anual pentru anul 9" pentru perioada 17.11.2008 - 16.11.2009.

Avand in vedere ca perioada de evaluare a NS B3 nu se suprapune cu anul contractual, valorile evaluarii NS B3 in anul contractual difera de cele ale perioadei de Evaluare a Continuarii Conformitatii.

In urma verificarilor efectuate se constata ca in cursul anului 9 de concesiune, in perioada 17.11.2008 - 16.11.2009, Nivelul Serviciului B3 a fost mentinut peste Nivelul Standardului Obiectiv.