

**MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU B3 – Timpul între notificarea infundării unei guri de scurgere și golirea acesteia  
2010 – 2011**

**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 răspunzător 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;

- Necuratatea 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 10 de concesiune**

**- Raport de Evaluare a Continuării Conformității (ECC)**

Raportul privind Evaluarea Continuării Conformității Nivelului de Serviciu B3, cuprinzând notificările înregistrate în perioada 02.12.2009 – 01.12.2010 și tratate în Perioada de Evaluare a Continuării Conformității (06.12.2009 – 05.12.2010) cu următoarele valori :

- înlăturarea infundării în 24 de ore de când a fost notificată, în 95,19% din incidente;

- înlăturarea infundării în 96 de ore de când a fost notificată, în 97,97% din incidente;

- înlăturarea infundării în peste 96 de ore de când a fost notificată, pentru 0,03% din incidente;

#### - Raportul Anual ANB pentru anul 10 de concesiune

“Raportul ANB, anul 10 de concesiune” cuprinde notificările înregistrate în perioada de timp cuprinsă între 17.11.2009 – 16.11.2010 cu următoarele valori ale N.S B3:

- înlăturarea infundării în 24 de ore de când a fost notificată, în **95,19%** din incidente;
- înlăturarea infundării în 96 de ore de când a fost notificată, în **97,97 %** din incidente;
- înlăturarea infundării în peste 96 de ore de când a fost notificată, în **0,03%** 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. 30/22.12.2010 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformității NS B3 în Perioada de Evaluare a Continuării Conformității 06.12.2009– 05.12.2010.

#### - Evaluarea Continuării Conformității Nivelului de Serviciu B3 în anul 10 de concesiune

##### - Analiza informațiilor obținute de la ANB

Prin scrisoarea nr. 93424 / 15.12.2010, ANB a transmis “Raportul privind Evaluarea Continuării Conformității Nivelului de Serviciu B3”, cu notificări înregistrate în perioada 02.12.2009 – 01.12.2010 și tratate în Perioada de Evaluare a Continuării Conformității 06.12.2009 – 05.12.2010.

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 aprilie și septembrie 2010. S-au verificat concordanța datelor transmise pe suport informatic în Raportul de Evaluare a Continuării Conformității din data de 15.12.2010 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 4447 notificări de guri de scurgere infundate .

În urma efectuării constatării au rezultat următoarele:

Total cazuri notificate și confirmate ca infundări GS = **3202**

- Total notificări neconfirmate ca infundări GS = 1245

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 străzi care nu au sistem de canalizare sau au rețele de canalizare nereceptionate de către ANB, sau pe străzi 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 dată de înregistrare la sursa dată 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 Admisibile.

##### - Concluzii

În urma verificării Raportului de Evaluare a Continuării Conformității, Consiliul Executiv al AMRSP, prin Decizia nr. 30/22.12.2010, a aprobat Certificarea Conformității Nivelului de Serviciu B3 cu următoarele valori:

Total cazuri de infundări guri de scurgere notificate	Excluderi Admisibile (EA)	Timpul de rezolvare	NS realizat		NSO	Neconformitate cu NSO
			Numeric	%	%	Numeric
1	2	3	4	5	6	1
3502	0	≤ 24 ore	3048	95,19	75	
		≤ 96 ore	3201	99,97	98	
		>96 ore	1	0,03	2	

- **Evaluarea Nivelului de Serviciu B3 in anul 10 de concesiune**

Prin scrisoarea nr.2473/17.01.2010, ANB a transmis "Raportul anual pentru anul 10" pentru perioada 17.11.2009 – 16.11.2010.

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 anului10 de concesiune, in perioada 17.11.2009 – 16.11.2010, Nivelul Serviciului B3 a fost mentinut peste Nivelul Standardului Obiectiv.

AMRSP