

**MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU B5 – Eliminarea inundarii cu apa reziduala din gospodarie si curatare  
2006 – 2007**

**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 6 de concesiune**

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

*„Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii” cuprinzand notificările inregistrate in perioada 26.09.2005 – 25.09.2006 si tratate in Perioada de Evaluare Continua a Conformitatii 28.09.2005 – 27.09.2006 cu urmatoarele valori ale N.S. B5:*

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

**- Raport Anual ANB anul 6 de concesiune**

*„Raportul ANB, anul 6 de concesiune” pentru perioada 17.11.2004 – 16.11.2005 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.*

**- Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B5 in anul 6 de concesiune**

**- Analiza informatiilor obtinute de la ANB**

In conformitate cu prevederile Contractului de Concesiune, ANB a predat, prin scrisoarea nr. 45411 / 06.10.2006, Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii pentru NS B5 – Eliminarea inundarii cu apa reziduala din gospodarie si curatare, impreuna cu baza de date in format electronic specifica indicatorului. Au fost luate in calcul toate notificările cu inundarea gospodariilor inregistrate in perioada 26.09.2005 – 25.09.2006 si tratate in perioada de Evaluare Continua a Conformitatii, 28.09.2005 – 27.09.2006.

In urma verificarilor efectuate s-a constatat ca formatul inregistrărilor este conform Deciziei ARBAC nr.21/04.08.2003.

**- Verificarile efectuate**

S-a verificat concordanta datelor transmise pe suport informatic in Raportul de Evaluare a Continuarii Conformitatii din data de 06.10.2006 cu Fisele de Interventie la cele 6 Centre Operationale.

Prin sondaj, s-au verificat fisele de interventie pentru un numar de 180 notificari cu inundare cu ape reziduala si s-a constatat ca in toate cazurile de inundari , cauza producerii acestor inundari este lipsa clapetelor contra refulării montate pe legaturile prevazute pentru golirea subsolurilor ( 4866 cazuri ) , sau nefunctionarea acestora ( 15 cazuri), astfel incat cele 4881 de cazuri notificate pot constitui motiv de Excludere Admisibila .

In perioada de evaluare a fost 1 perioada cu evenimente pluviometrice deosebite pentru care ARBAC a efectuat monitorizarea indicatorilor relevanti serviciilor de canalizare pentru care Contractul de Concesiune prevede o relaxare cu 24 de ore a duratei de rezolvare: „Precipitatiile cu o frecventa de revenire de o data la 2 ani sau mai rare pot determina ca gurile de scurgere si canalele sa fie incapabile de a face fata debitului de ploaie. In astfel de imprejurari pot fi raportate multe guri de scurgere infundate si inundari cu apa murdara a gospodariilor. Trebuie acordata prioritate cazurilor de inundare a gospodariilor, iar standardul referitor la gurile de scurgere infundate poate fi „ relaxat” pana la „ o curatire in cadrul a 48 ore”.

In urma monitorizării, s-au constatat urmatoarele:

- in perioada 02 – 05.10.2005 s-a inregistrat un numar de 236 incidente referitoare la guri de scurgere (B3) si 108 incidente referitoare la inundari din infundari de canal colector (B4.2).

- rezolvarea incidentelor de guri de scurgere infundate notificate in aceasta perioada s-a realizat astfel:

- 214 de cazuri in  $\leq$  de 24 de ore;

- 22 cazuri in  $\leq$  de 48 de ore;

cea mai mare parte (90,68%) in mai putin de 24 ore desi, conform clauzei din Contractul de Concesiune prezentat mai sus, termenul de rezolvare poate fi relaxat pana la 48 de ore.

Inundarea strazilor, pasajelor, imobilelor a avut drept cauza intrarea in presiune a casetei de sub raul Dambovita si implicit a sistemului de canalizare, nedimensionate pentru a prelua ape meteorice provenite de la ploi cu intensitatea celei din 02.10.2005 si, de asemenea, gunoiului stradal necuratat care a colmatat gurile de scurgere.

**- Concluzii**

In urma verificării Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii, Consiliul Executiv al ARBAC a emis Decizia nr.29/26.10.2006 prin care a Certificat Conformitatea N.S B5 la urmatoarele valori:

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

**- Evaluarea Nivelului de Serviciu B5 in anul 6 de concesiune**

Prin scrisoarea nr. 893 din 16.01.2007, ANB a transmis “Raportul anual pentru anul 6 de concesiune” pentru perioada 17.11.2005 – 16.11.2006.

Avand in vedere ca perioada de evaluare a NS B4.2 nu se suprapune cu anul contractual, valorile evaluării 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 5 de concesiune, in perioada 17.11.2005 – 16.11.2006, Nivelul Serviciului B5 a fost mentinut peste Nivelul Standardului Obiectiv.