

**MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU B3 – Timpul intre notificarea infundarii unei guri de scurgere si golirea acesteia
2002 – 2003**

- Definitie

Timpul intre notificarea infundarii unei guri de scurgere si golirea acesteia

- Nivel Standard Obiectiv (NSO)

- inlaturarea infundarii in 24 de ore de cand a fost raportata, in cel putin **75%** din incidente;
- inlaturarea infundarii in 96 de ore de cand a fost raportata, in cel putin **98%** din incidente;

- Formula de calcul

Raportul dintre numarul de cazuri notificate si rezolvate in intervalele de timp specificate mai sus si numarul total de cazuri notificate ca infundari guri de scurgere

- Termen limita de conformitate

Anul 2 de concesiune (2002)

- Masurat prin:

Reclamatii de la clienti, scrise sau telefonice, un registru al tuturor incidentelor referitoare la gurile de scurgere

- Monitorizat prin:

In principal ARBAC verifica registrul cu date despre toate gurile de scurgere infundate. Registrul trebuie sa cuprinda baza de date si tabele rezumative pentru fiecare an de raportare

- Nivel Standardul de Baza (NSB)

propus de ANB :

- inlaturarea infundarii in 24 de ore de cand a fost notificata, in cel putin **5%** din incidente;
- inlaturarea infundarii in 96 de ore de cand a fost notificata, in cel putin **78%** din incidente;
- inlaturarea infundarii in mai mult de 96 de ore de cand a fost notificata, pentru **22%** din incidente;

aprobat prin Decizia ARBAC nr. 13/2002:

- inlaturarea infundarii in 24 de ore de cand a fost notificata, in cel putin **10%** din incidente;
- inlaturarea infundarii in 96 de ore de cand a fost notificata, in cel putin **78%** din incidente;
- inlaturarea infundarii in mai mult de 96 de ore de cand a fost notificata, pentru **22%** din incidente

- Valori raportate de ANB in 2001

- inlaturarea infundarii in 24 de ore de cand a fost notificata, in cel putin **37,50%** din incidente;
- inlaturarea infundarii in 96 de ore de cand a fost notificata, in cel putin **81,37%** din incidente;
- inlaturarea infundarii in mai mult de 96 de ore de cand a fost notificata, pentru **18,63%** din incidente.

Verificarile au aratat realizari peste NSB aprobat.

- Monitorizarea evolutiei indicatorului in anul 2002

Valorile raportate de ANB in 2002 sunt :

- inlaturarea infundarii in 24 de ore de cand a fost notificata, in cel putin **63,49%** din incidente;
- inlaturarea infundarii in 96 de ore de cand a fost notificata, in cel putin **90,69%** din incidente;
- inlaturarea infundarii in mai mult de 96 de ore de cand a fost notificata, pentru **9,31%** din incidente;

In urma monitorizarii cazurilor inregistrate in 2002 la acest indicator, se poate considera ca in anul 2002 s-a respectat NSB.

La acest indicator se respecta formatul registrului bazelor de date prevazut in CC si pe baza carora se efectueaza evaluarea indicatorului.

NSO nu a fost atins la Termenul Limita de Conformitate prevazut in contract (17.11.2002), drept pentru care s-a procedat la evaluarea indicatorului pentru o noua perioada (04.10 -03.12.2002) in aceleasi conditii de EIC. ARBAC a solicitat planuri de imbunatatire pentru atingerea NSO. ANB a luat masuri de imbunatatire a modului de inregistrare si a achizitionat 26 autocuratoare speciale.

Prin scrisoarea nr. 5534 din 17.12.2002, ANB a transmis "Raportul de Conformitate" impreuna cu bazele de date pe suport informatic pentru noua perioada de evaluare continua 04.10.2002- 03.12.2002. In urma verificarii Raportului de Evaluare Initiala a Conformitatii (E. I. C.), Consiliul Executiv al ARBAC, prin Decizia nr.1/03.01.2003, a aprobat Certificarea Nivelelor de Servicii aferente indicatorului B3.