

**MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU B4.1 – Timpul dintre notificarea unei prabusiri de canal colector si inlocuirea conductei
2002 – 2003**

- Definitie

Timpul dintre notificarea unei prabusiri de canal colector si inlocuirea conductei

- Nivel Standard Obiectiv (NSO)

- Repararea prabusirii in 2 zile de la raportare in cel putin **30%** din incidente;
- Repararea prabusirii in 7 zile de la raportare in cel putin **75%** din incidente;
- Repararea prabusirii in timp de o luna de la raportare in **100%** 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 prabusiri de canal colector

- Termen limita de conformitate

Anul 5 de concesiune (2005)

- Masurat prin:

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

- Monitorizat prin:

In principal ARBAC verifica registrul cu date despre toate incidentele referitoare la prabusiri de canal colector. Registrul trebuie sa cuprinda o baza de date si tabel rezumativ pentru fiecare an de raportare

- Nivel Standard de Baza (NSB)

propus de ANB :

- Repararea prabusirii in 2 zile de la raportare in cel putin **20%** din incidente;
- Repararea prabusirii in 7 zile de la raportare in cel putin **50%** din incidente;
- Repararea prabusirii in timp de o luna de la raportare in **80%** din incidente;
- Repararea prabusirii in mai mult de o luna de la raportare in **20%** din incidente;

aprobat prin Decizia ARBAC nr. 13/2003

- Repararea prabusirii in 2 zile de la raportare in cel putin **20%** din incidente;
- Repararea prabusirii in 7 zile de la raportare in cel putin **45%** din incidente;
- Repararea prabusirii in timp de o luna de la raportare in **80%** din incidente;
- Repararea prabusirii in mai mult de o luna de la raportare in **20%** din incidente;

- Valori raportate de ANB in 2001

- Repararea prabusirii in 2 zile de la raportare in cel putin **31,49%** din incidente;
- Repararea prabusirii in 7 zile de la raportare in cel putin **59,15%** din incidente;
- Repararea prabusirii in timp de o luna de la raportare in **91,49%** din incidente;
- Repararea prabusirii in mai mult de o luna de la raportare in **8,51%** din incidente.

Valorile raportate au fost peste NSB, avand in vedere corectarea NSB. Raportul initial al ANB indica realizari de 31%, pentru 2 zile de la raportare (notificare), corectate ulterior la 21,3%, ceea ce a condus la modificari si ale NSB, intrucat acesta este fundamentat de inregistrările din anul 2001, lipsind inregistrari relevante in anii 1999 -2000.

- Monitorizarea evolutiei indicatorului in anul 2002

In cursul anului 2002, in urma monitorizarii inregistrărilor specifice acestui indicator s-a constatat ca nu s-a respectat formatul registrului bazelor de date prevazut in CC si deci, nu se pot trage concluzii privind evolutia indicatorului pana nu se clarifica corectitudinea cazurilor care s-au luat in considerare la calculul indicatorului (au fost inregistrate la acest indicator cazuri precum: camin de inspectie acoperit, capac si rama CI lipsa, gratar si rama gura de scurgere lipsa, etc.).

- Valori raportate de ANB in 2002

- Repararea prabusirii in 2 zile de la raportare in cel putin **21,3%** din incidente;
- Repararea prabusirii in 7 zile de la raportare in cel putin **46,83%** din incidente;
- Repararea prabusirii in timp de o luna de la raportare in **80,97%** din incidente;
- Repararea prabusirii in mai mult de o luna de la raportare in **19,03%** din incidente

Pentru o evaluare corecta a NSB, ARBAC propune corectarea modului de calcul prin eliminarea cazurilor nerelevante pentru evaluarea acestui indicator. Dupa primirea datelor refacute se va proceda la o noua evaluare a indicatorului pentru anul 2002.

De aceea, sunt necesare planuri de imbunatatire in ceea ce priveste incadrarea cazurilor pe indicator.