

**MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU B4.1 – Timpul dintre notificarea unei prabusiri de canal colector si inlocuirea conductei
2004 – 2005**

- Definitie

Timpul dintre notificarea unei prabusiri de canal colector si repararea prabusirii, inclusiv executarea umpluturii si refacerea pavajului

- Formula de calcul

Raportul dintre numarul de cazuri notificate si rezolvate in intervalele de timp specificate in Standardul Obiectiv si numarul total de cazuri notificate ca prabusiri de canal colector

- Termen limita de conformitate

Anul 5 de concesiune cu perioada de evaluare initiala a conformitatii de doua luni

- Masurat prin:

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

- Monitorizat prin:

In principal, ARBAC analizeaza rapoartele ANB si verifica acuratetea inregistrarilor informatiilor din registrele bazelor de date ale ANB privind toate cazurile notificate ca prabusiri de canal colector, precum si tabelele rezumative pentru fiecare an de raportare

- Excluderi Admisibile (EA)

E.A prevazute in C.C:

In Contractul de Concesiune nu sunt prevazute EA.

- 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;*

- Nivel Standard de Baza (NSB)

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;*

- Rapoarte ANB pentru anul 4 de concesiune

Prin scrisoarea nr. 63 din 17.01.2005, ANB a transmis "Raportul anual, anul 4" pentru perioada 17.11.2003 – 16.11.2004 cu urmatoarele valori pentru N.S B4.1:

- *Repararea prabusirii in 2 zile de la raportare in 49,35% din incidente;*
- *Repararea prabusirii in 7 zile de la raportare in 85,78% din incidente;*
- *Repararea prabusirii in timp de o luna de la raportare in 99,35% din incidente;*

- Evaluare ARBAC in anul 4 de concesiune

In cursul anului 2004, in urma monitorizarii inregistrarilor specifice acestui indicator s-a constatat ca s-a respectat formatul registrului bazelor de date prevazut in CC si aprobat de ARBAC prin Decizia Nr.21/04.08.2003.

In urma verificarii bazei de date, ARBAC a transmis la ANB scrisoarea nr.176 din 16.02.2005 cu observatii referitoare la Nivelele de Servicii, precizand ca notificările privind cazurile de "prabusiri de racord guri de scurgere" devin cazuri de autosesizari la NS B4.1.- Timpul dintre notificarea unei prabusiri de canal colector si repararea prabusirii, inclusiv executarea umpluturii si refacerea pavajului

In urma monitorizarii cazurilor inregistrate in 2004 la acest Nivel de Serviciu , se poate considera ca in anul 2004 s-a respectat NSB, inregistrandu-se chiar si o crestere fata de performantele atinse de ANB in cursul anului 2003 (anul 3 de concesiune).