

**MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU B4.2 – Timpul dintre notificarea unei infundari de canal si curatarea infundarii
2002 – 2003**

- Definitie

Timpul dintre notificarea unei infundari de canal colector si curatarea infundarii

- Nivel Standard Obiectiv (NSO)

- Eliminarea infundarii in 24 de ore de la raportare in cel putin **75%** din incidente;
- Eliminarea infundarii in 48 de ore 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 infundari de canal

- 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 infundari

- Monitorizat prin:

In principal ARBAC verifica registrul cu date despre toate incidentele referitoare la infundari 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:

- Eliminarea infundarii in 24 de ore de la raportare in cel putin **40%** din incidente;
 - Eliminarea infundarii in 48 de ore de la raportare in **75%** din incidente;
 - Eliminarea infundarii in mai mult de 48 de ore de la raportare in **25%** din incidente;
- aprobat prin Decizia ARBAC nr. 15/2002.**
- Eliminarea infundarii in 24 de ore de la raportare in cel putin **53%** din incidente;
 - Eliminarea infundarii in 48 de ore de la raportare in **78%** din incidente;
 - Eliminarea infundarii in mai mult de 48 de ore de la raportare in **22%** din incidente.

- Valori raportate de ANB in 2001

- Eliminarea infundarii in 24 de ore de la raportare in cel putin **59,11%** din incidente;
- Eliminarea infundarii in 48 de ore de la raportare in **83,85%** din incidente;
- Eliminarea infundarii in mai mult de 48 de ore de la raportare in **16,15%** din incidente.

Nivelele de servicii inregistrate, verificate de ARBAC, au fost peste NSB.

- Monitorizarea evolutiei indicatorului in anul 2002

Valori raportate de ANB in 2002 :

- Eliminarea infundarii in 24 de ore de la raportare in cel putin **60,57%** din incidente;
- Eliminarea infundarii in 48 de ore de la raportare in **84,5%** din incidente;
- Eliminarea infundarii in mai mult de 48 de ore de la raportare in **15,5%** 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 Contractul de Concesiune si pe baza carora se efectueaza evaluarea indicatorului.

ARBAC considera ca sunt necesare planuri de imbunatatire a modului de inregistrare, astfel incat in viitor sa fie eliminate erorile de inregistrare.