

**MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU B4.2 – Timpul dintre notificarea unei infundari de canal si curatarea infundarii
2003 – 2004**

- Definitie

Timpul dintre notificarea unei infundari de canal colector si curatarea infundarii

- 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 infundari de canal

- Termen limita de conformitate

Anul 5 de concesiune (17.11.2005)

- Masurat prin:

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

- Monitorizat prin:

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

- Excluderi Admisibile (EA)

EA prevazute in CC:

In Contractul de Concesiune nu au fost prevazute EA.

EA suplimentare:

ANB a identificat si a prezentat la ARBAC pentru aprobare urmatoarele tipuri de EA suplimentare:

Nr.crt	Tip de excludere propusa	Cod excludere	Motivul excluderii
1.	<i>Lipsa reclamant de la domiciliu</i>	<i>B4.2-EA1</i>	<i>1.S curgerea este localizata in zona caminului de racord iar clientul este absent de la domiciliu ceea ce nu permite efectuarea interventiei: a. Caminul de bransament amplasat in curtea proprietarului imobilului (casei). b. Atunci cand bucla de masura este montata in subsolul blocului si lipseste administratorul blocului care asigura accesul in subsol.</i>
2.	<i>Lipsa acces</i>	<i>B4.2-EA2</i>	<i>1. Masini parcate peste sau foarte aproape de locul interventiei : se admit excluderi repetate de perioade de 24 h, pana cand ANB poate accesa zona pentru interventie, cu conditia ca verificarea ANB sa fie facuta zilnic, de la data notificarii si cu respectarea procedurii de ridicare a masinii cu ajutorul Politiei. 2. Constructii amplasate peste sau foarte aproape de elementul avariata ceea ce ingreuneaza efectuarea interventiei,</i>
3.	<i>Strazi cu trafic intens</i>	<i>B4.2-EA3</i>	<i>1.I ntarziera acordului autoritatilor competente pentru interventia la elementul avariata amplasat in zona carosabilului pe strazi cu trafic intens.</i>
4.	<i>Retea in zona proprie RATB (ampriza dintre linii)</i>	<i>B4.2-EA4</i>	<i>1. Intarziera acordului autoritatilor competente pentru interventia la elementul avariata amplasat pe strazi cu trasee de mijloace de transport in comun pentru oprirea circulatiei sau devierea traficului; se lucreaza de regula numai noaptea in intervalul de timp cat mijloacele de transport in comun nu circula, dupa cum s-a convenit cu RATB.</i>

- 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;

- Nivel Standard de Baza (NSB)

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

- Rapoarte ANB pentru anul 3 de concesiune

Prin scrisoarea nr. 257 din 16.01.2004, ANB a transmis "Raportul Anual", pentru perioada 17.11.2002 – 16.11.2003 cu urmatoarele valori pentru NS B4.2:

- Eliminarea infundarii in 24 de ore de la raportare in 90,36% din incidente;

- Eliminarea infundarii in 48 de ore de la raportare in 98,47% din incidente;

- Eliminarea infundarii in mai mult de 48 de ore de la raportare in 1,53% din incidente.

- Evaluare ARBAC

In cursul anului 2003, 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.

De asemenea, s-a constatat ca s-au luat masuri de imbunatatire a modului de inregistrare a notificarilor, in conformitate cu observatiile si propunerile ARBAC anterioare.

In baza datelor cuprinse in Raportul ANB si in urma verificarilor efectuate de ARBAC la Centrele Operationale a inregistrarilor din baza de date si a Fiselor de Interventie s-a constatat ca s-a respectat NSB - B4.2 de catre Concesionar.

ANRSP