

MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU B4.2 – Timpul dintre notificarea unei infundari de canal si curatarea infundarii
2004 – 2005

- 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 Standardul Obiectiv al NS B4.2 si numarul total de cazuri notificate ca infundari de canal

- 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 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)

E.A prevazute in C.C:

In Contractul de Concesiune nu au fost prevazute EA.

E.A suplimentare:

Concesionarul a propus spre aprobarea ARBAC urmatoarele tipuri de EA suplimentare:

<i>Tipul EA</i>	<i>Motivul excluderii</i>
<i>B4.2 – EA1</i>	<i>Lipsa reclamant de la domiciliu</i>
<i>B4.2 – EA2</i>	<i>Lipsa acces la elementul avariat</i>
<i>B4.2 – EA4</i>	<i>Retea in zona proprie RATB (ampriza intre linii)</i>
<i>B4.2 – EA5</i>	<i>Notificari sub forma de liste transmise de primarii, RADET, etc</i>

Tipurile de E.A suplimentare propuse de ANB sunt in analiza ARBAC pentru aprobare si stabilire a modului de tratare la evaluarea N.S in perioadele urmatoare de evaluare.

- 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 4 de concesiune

Prin scrisoarea nr. 63 din 17.01.2005, ANB a transmis "Raportul anual pentru anul 4" aferent perioadei 17.11.2003 – 16.11.2004 cu urmatoarele valori pentru N.S B4.2:

- Eliminarea infundarii in 24 de ore de la raportare in 92,40% din incidente;

- Eliminarea infundarii in 48 de ore de la raportare in 99,49% din incidente;

- Eliminarea infundarii in mai mult de 48 de ore de la raportare in 0,51% 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.

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, urmand a se asigura si trasabilitatea dintre notificarile initiale neconfirmate si autosesizarile corespunzatoare NS in care se incadreaza cazul.

In urma monitorizarii cazurilor inregistrate in 2004 la acest indicator, 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).