

MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU B4.2 – Timpul dintre notificarea unei infundari de canal si curatarea infundarii
2005 – 2006

I. PREVEDERI CONTRACTUALE

- 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 (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)

Tipuri de Excluderi Admisibile prevazute in Contractul de Concesiune : nu sunt prevazute

Tipuri de Excluderi Admisibile suplimentare solicitate de ANB :

Concesionarul a propus spre aprobarea ARBAC 9 tipuri de EA suplimentare din care ARBAC a fost de acord doar cu tipurile de mai jos :

<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 – EA3</i>	<i>Strazi cu trafic intens</i>

Tipurile de E.A suplimentare propuse de ANB sunt in analiza ARBAC pentru aprobare, urmand a fi reglementate printr-o Decizie ARBAC.

Inregistrarea si stabilirea modului de tratare la evaluarea N.S a excluderilor admisibile sunt reglementate prin Decizia ARBAC nr.23 din 25.07.2005.

- 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;*

II. MONITORIZARE SI EVALUARE

- 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*

- Monitorizare si Rapoarte ANB

- Raport de Evaluare Initiala a Conformitatii (EIC)

Raportul privind Evaluarea Initiala a Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.2”, cuprinzand notificarile inregistrate in perioada 25.07.2005 – 24.09.2005 si tratate in Perioada de Evaluare Continua a Conformitatii (27.07.2005 – 26.09.2005) cu urmatoarele valori ale NS B4.1:

- Eliminarea infundarii in 24 de ore de la raportare in **95,58%** din incidente;*
- Eliminarea infundarii in 48 de ore de la raportare in **100%** din incidente;*
- Eliminarea infundarii in mai mult de 48 de ore de la raportare in **0%** din incidente.*

- Raportul Anual ANB pentru anul 5 de concesiune

“Raportul ANB, anul 5” cuprinde notificarile din perioada de timp cuprinsa intre 17.11.2004 – 16.11.2005 cu urmatoarele valori ale N.S B4.2:

- Eliminarea infundarii in 24 de ore de la raportare in **93,94%** din incidente;*
- Eliminarea infundarii in 48 de ore de la raportare in **99,99%** din incidente;*
- Eliminarea infundarii in mai mult de 48 de ore de la raportare in **0,01%** din incidente.*

- **Monitorizare si Evaluare ARBAC**

- **Evaluarea Initiala a Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.2**

Prin scrisoarea nr.14760/07.10.2005, ANB a transmis "Raportul privind Evaluarea Initiala a Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.2", cu notificari inregistrate in perioada 25.07.2005 – 24.09.2005 si tratate in Perioada de Evaluare Continua a Conformitatii 27.07.2005 – 26.09.2005.

S-a verificat concordanta datelor transmise pe suport informatic in Raportul de Evaluare Initiala a Conformitatii cu verificarile efectuate la Serviciul Monitorizare ANB si la cele 6 Centre Operationale, precum si corectitudinea si concordanta datelor din baza de date si Fisele de Interventie.

In urma verificarii bazei de date comuna s-a constatat ca aceasta are formatul aprobat prin Decizia ARBAC nr.21/04.08.2003.

S-a verificat, prin sondaj, un numar de 154 de cazuri notificate ca infundari de canal colector, neinregistrandu-se anomalii in inregistrările facute de Concesionar.

S-a constatat o imbunatatire a modului de inregistrare a reclamatilor, tinandu-se cont de recomandarile ARBAC facute cu ocazia verificarilor anterioare, astfel incat, in baza de date comuna, se pot vizualiza si notificările de infundari de canal colector care la constatare nu s-au confirmat si trasabilitatea cazurilor catre Nivelele de Serviciu in care se incadreaza. De asemenea s-a verificat modul de inregistrare a autosesizarilor constatandu-se ca acestea apar ca urmare a refuzului cetatenilor de a telefona la Centrul Tehnic de Apel (acestia reclama direct la Centrele Operationale) si ca urmare a depistarii de catre lucratorii ANB a unei infundari in momentul diagnosticarii altor reclamatii sau cu ocazia executarii unor lucrari preventive.

In urma verificarii Raportului de Evaluare Initiala a Conformitatii, Consiliul Executiv al ARBAC, prin Decizia nr.40/21.10.2005, a aprobat Certificarea Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.2 cu urmatoarele valori:

- Eliminarea infundarii in 24 de ore de la raportare in **95,58%** din incidente;
- Eliminarea infundarii in 48 de ore de la raportare in **100%** din incidente;

- **Evaluarea Nivelului de Serviciu in anul 5 de concesiune**

Prin scrisoarea nr. 1533 din 16.01.2006, ANB a transmis "Raportul anual pentru anul 5" pentru perioada 17.11.2004 – 16.11.2005. In urma verificarii bazei de date, comuna, ARBAC, prin scrisoarea nr.294/17.02.2006, a transmis un set de observatii si solicitari de informatii suplimentare.

Prin scrisoarea nr.2824/21.03.2006, ANB a raspuns la observatii si a transmis informatiile suplimentare solicitate.

In aceasta perioada au fost solicitate 2 Excluderi Admisibile de tip B4.2 – EA2 pentru care ANB a transmis documentele justificative.

In urma monitorizarii cazurilor inregistrate in 2005 la acest Nivel de Serviciu, se poate considera ca si in anul 2005 s-a respectat NSB, cu mentiunea ca in 2005 ANB a atins Nivelul Standardului Obiectiv.