

MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU B5 – Eliminarea inundarii cu apa reziduala din gospodarie si curatare
2002 – 2003

- Definitie

Timpul necesar pentru eliminarea inundarii cu ape reziduale din gospodarii si curatare

- Nivel Standard Obiectiv (NSO)

Rezolvare in 48 de ore de la anuntare in 95% 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 inundari cu apa reziduala a gospodariei

- Termen limita pentru conformitate

Anul 3 de concesiune (17 noiembrie 2003)

- Masurat prin:

Reclamatii de la clienti, o inregistrare a tuturor incidentelor

- Monitorizat prin:

In principal ARBAC verifica registrul ANB cu detalii asupra tuturor cazurilor de inundare cu ape reziduale a gospodariilor. Registrul trebuie sa cuprinda o baza de date detaliata si un tabel rezumativ pentru fiecare an de raportare

- Nivel Standard de Baza (NSB)

propus de ANB:

- rezolvare in 48 de ore in **0%** din incidente;
 - rezolvare in mai mult de 48 de ore in **100%** din incidente;
- aprobat prin Decizia ARBAC nr. 17/2002.**
- rezolvare in 48 de ore in **70%** din incidente;
 - rezolvare in mai mult de 48 de ore in **30%** din incidente;

- Valori realizate de ANB in 2001

- rezolvare in 48 de ore in **81%** din incidente;
 - rezolvare in mai mult de 48 de ore in **19%** din incidente.
- Nivelele de servicii inregistrate, au fost peste NSB.

- Monitorizarea evolutiei indicatorului in anul 2002

Pentru acest indicator datele necesare evaluarii NSB se regasesc in registrele baze de date ale indicatorilor B4.1 si B4.2, neexistand un registru special pentru acest indicator.

- Valori realizate de ANB in 2002

- rezolvare in 48 de ore in **96,6%** din incidente;
- rezolvare in mai mult de 48 de ore in **3,4%** din incidente

In urma monitorizarii cazurilor inregistrate in 2002 se poate considera ca s-a respectat NSB. Avand in vedere refacerea formulei de calcul cu ocazia discutiilor din 05.11.2002, date corecte pentru calculul indicatorului sunt numai in lunile octombrie-noiembrie 2002