

MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU B5 – Eliminarea inundarii cu apa reziduala din gospodarie si curatare
2004 – 2005

- Definitie

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

- 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 inundari cu apa reziduala a gospodariei

- Termen limita pentru conformitate

Anul 3 de concesiune cu perioada de evaluare initiala a conformitatii de doua luni

- 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

- Excluderi Admisibile (EA)

E.A prevazute in C.C:

- "Daca inundarea se datoreaza unei clapete de retinere/parti a racordului care apartine gospodariei si care este prost intretinuta, inundarea va fi tratata ca o excludere."

- Nivel Standard Obiectiv (NSO)

- rezolvare in 48 de ore de la anuntare in 95% din incidente

- Nivel Standard de Baza (NSB)

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;

- Rapoarte ANB pentru anul 4 de concesiune

- Raportul Anual ANB anul 4 de concesiune

„Raportul ANB, anul 4” pentru perioada 17.11.2003 – 16.11.2004 prezinta pentru N.S B4.3 urmatoarele valori:

- rezolvare in 48 de ore in 100% din incidente.

- Raport de Evaluare a Continuarii Conformitatii (ECC)

„Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii” pentru perioada de evaluare continua 26.09.2003 – 25.09.2004 prezentat de ANB la ARBAC are urmatoarele valori ale N.S.:

- rezolvare in 48 de ore in 100% din incidente;

- Evaluare ARBAC in anul 4 de concesiune

- Evaluarea Nivelului de Serviciu in anul 4 de concesiune

Prin scrisoarea nr. 63 din 17.01.2005, ANB a transmis “Raportul anual, anul 4” pentru perioada 17.11.2003 – 16.11.2004.

In urma verificarii datelor cuprinse in Raport, precum si a bazei de date, ARBAC a transmis la ANB scrisoarea nr.176 din 16.02.2005 cu observatii referitoare la stabilirea , intr-o reuniune comuna, a cazurilor notificate care se incadreaza in NS B5 si la completarea bazei de date comuna cu noi rubrici.

In urma monitorizarii cazurilor inregistrate in 2004 la acest indicator, se poate considera ca in anul 2004 s-a respectat NSO.

- Concluzii evaluare

- Formatul inregistrarilor este conform discutiilor si Deciziei CE ARBAC nr.21/04.08.2003;

- Datele prezentate prin Raportul ANB au fost complete;

- A existat posibilitatea de verificare a datelor prezentate ;

- In urma verificarilor s-a constatat corectitudinea datelor prezentate.

- Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu

In conformitate cu prevederile Contractului de Concesiune, ANB a predat, prin scrisoarea nr. 5598 / 08.10.2004, Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii pentru indicatorul B5 – Eliminarea inundarii cu apa reziduala din gospodarie si curatare, impreuna cu baza de date in format electronic specifica indicatorului. Au fost luate in

calcul toate notificările privind infundarea/prabusirea de canal colector înregistrate în perioada 26.09.2003 – 25.09.2004 și tratate în perioada de Evaluare a Continuarii Conformității, 28.09.2003 – 27.09.2004

În urma verificării bazei de date, ARBAC a transmis scrisoarea nr.1078/15.10.2004 solicitând semnificatia codurilor folosite în baza de date aferente lucrărilor de reparație(B4.1), date care ne-au fost transmise prin scr. ANB nr. 11768/21.10.2004, în timp util pentru a putea verifica încadrarea notificărilor în NS.

În urma verificării Raportului de Evaluare a Continuarii Conformității, Consiliul Executiv al ARBAC a emis Decizia nr.40/27.10.2004 prin care a Certificat Conformitatea N.S B5 la următoarele valori:

- rezolvare în 48 de ore în **100%** din incidente;

ANMRSP