

MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU D2 – *Continuitatea alimentarii apa industrială* 2007 – 2008

I. PREVEDERI CONTRACTUALE

- Definitie

Alimentare cu apa industrială conform Conventiei din Contractul de furnizare apa

- Formula de calcul

Raportul procentual dintre numărul de cazuri notificate rezolvate și total cazuri notificate

- Termenul limita de conformitate

Anul 5 de concesiune – 17.11.2005

- Masurat prin:

- Reclamatii de la clienti (scrise sau telefonice).

- O înregistrare a tuturor incidentelor care durează mai mult decât perioada convenită în contractul de furnizare.

- Monitorizat prin:

ARBAC verifică registrul baza de date ținut de Concesionar

- Excluderi Admisibile (EA)

Nu sunt prevăzute în Contractul de Concesiune

- Nivel Standard Obiectiv (NSO)

100% de cazuri notificate rezolvate conform "Contractului de furnizare" apa industrială

II. MONITORIZARE SI EVALUARE

- Nivel Standard de Baza (NSB)

aprobat prin Decizia ARBAC nr. 26/20.11.2002: 90%

- Monitorizare si Rapoarte ANB

- Raport Evaluarea Initiala a Conformitatii

Având în vedere prevederile Contractului de Concesiune privind Termenul Limita de atingere a conformității Standardului Obiectiv în anul 5 de concesiune, în perioada (28.09.2005 – 27.09.2005) a avut loc Evaluarea Continuării Conformității acestui Nivel de Serviciu.

- Raport Anual

Valori raportate de ANB în anul 2007: **100%**, respectiv în perioada de evaluare au fost înregistrate un număr de 8 cazuri de întrerupere a alimentării cu apa industrială, care au fost rezolvate în perioada stabilită prin contractele de furnizare.

- Monitorizare si Evaluarea ARBAC

- Analiza informatiilor obtinute de la ANB

Informațiile prezentate de ANB sunt suficiente, relevante și respectă formatul registrelor aprobate de ARBAC.

- Verificarile efectuate

ARBAC nu a primit observații din partea agenților economici cu privire la nerespectarea NS sau nerezolvarea în limitele "Contractului de furnizare apa industrială" dintre ANB și clienți, ARBAC constatând că datele furnizate de ANB sunt corecte.

- Analiza EA

În anul 2007 nu au fost cazuri de Excluderi Admisibile.

- Raport Evaluarea Continuarii Conformitatii

Pentru Evaluarea Continuării Conformității au fost luate în considerare întreruperile în alimentarea cu apa industrială generate de intervențiile ANB, neexistând cazuri de lipsa apei notificate în perioada (28.09.2006 – 27.09.2007) pentru apa industrială. Astfel, în perioada menționată au fost înregistrate un număr de 9 cazuri de întrerupere a alimentării cu apa industrială. Nici una dintre întreruperi nu a durat mai mult decât perioada convenită în contractul de furnizare.

- Concluzii

Rezultatele obținute arată că ANB a îndeplinit cerințele prevăzute de Contractul de Concesiune în anul 2007 în procent de 100% prevăzute de Standardul Obiectiv.