

MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU A3 – *Continuitatea serviciului* 2002 – 2003

I. PREVEDERI CONTRACTUALE

- Definitie

Alimentarea continua cu apa potabila a clientilor timp de 24 de ore

- Nivel Standard obiectiv (NSB)

Minim 98 % din bransamente alimentate cu apa potabila fara intreruperi 24 ore din 24 ore, incluzand si cele a caror intrerupere in furnizare va fi de cel mult 6 ore. Tot ce depaseste 6 ore de intrerupere peste valoarea de 2 % va afecta negativ Standardul de Obiectiv

- Formula de calcul

Raportul dintre numarul de intreruperi in alimentarea cu apa cu durate specificate mai sus si numarul total de intreruperi in alimentarea cu apa potabila

- Termen limita de conformitate

Anul 5 de concesiune (17.11. 2005)

- Masurat prin:

Inregistrarea si incasmirea rapoartelor de nerealizarea continuitatii sau prin reclamatii ale clientilor. ANB va analiza toate aceste disfunctionalitati in maxim 2 ore, iar cele confirmate cu intreruperi peste 6 ore vor fi evidentiata in registrul existent la ANB

- Monitorizat prin:

ARBAC verifica in principal registrul completat de ANB cu intreruperi in furnizarea serviciului a caror durata depaseste 6 ore, intreruperi divizate pe durata de 6-12 ore, 12-24 ore, > 24 ore, precum si tabelele rezumative pentru fiecare an de raportare

- Nivel Standard de Baza (NSB)

Propus de ANB:

- **70 %** din bransamente pentru care durata intreruperii a fost < de 6 ore.

Pentru restul de 30 % propunerea este urmatoarea :

- **17 %** din bransamente pentru care durata intreruperii a fost intre 6 – 12 ore;

- **10 %** din bransamente pentru care durata intreruperii a fost intre 12 – 24 ore;

- **3 %** din bransamente pentru care durata intreruperii a fost > 12 ore.

Aprobat prin Decizia ARBAC nr. 31/2002:

- **70 %** din bransamente pentru care durata intreruperii a fost < de 6 ore.

- **17 %** din bransamente pentru care durata intreruperii a fost intre 6 – 12 ore;

- **10 %** din bransamente pentru care durata intreruperii a fost intre 12 – 24 ore;

- **3 %** din bransamente pentru care durata intreruperii a fost > 12 ore.

- Valori raportate de ANB in 2001

- **98,03 %** din bransamente pentru care durata intreruperii a fost < de 6 ore.

- **1,48 %** din bransamente pentru care durata intreruperii a fost intre 6 – 12 ore;

- **0,20 %** din bransamente pentru care durata intreruperii a fost intre 12 – 24 ore;

- **0,29 %** din bransamente pentru care durata intreruperii a fost > 12 ore.

Valorile realizate sunt peste NSB.

- Monitorizarea evolutiei indicatorului in anul 2002

- Valori raportate de ANB in 2002

- **97,35%** din bransamente pentru care durata intreruperii a fost de 6 ore.

- **2,65 %** din bransamente pentru care durata intreruperii a fost > 6 ore.

In urma verificarilor prin sondaj a registrelor existente, ARBAC a propus formate noi ale registrelor de baza cu scopul de a reflecta cat mai bine situatia reala din sistemul de alimentare cu apa, desi registrele existente la ANB in care s-au facut inregistrari respecta prevederile Contractului de Concesiune. S-au solicitat completari si clarificari prin adresele 180/02.10.2002, 261/25.10.2002.

In cadrul Rapoartelor Anuale informatiile primite nu au fost in totalitate corecte pentru calculul indicatorului A3, deoarece pentru anul 2002, in evaluarea Nivelelor de Servicii sunt luate in calcul numarul de intreruperi fara oprire de apa. Au fost solicitate corectii. Chiar in cazul recalcularii NS, evolutia indicatorului in anul 2002 inregistraza o crestere semnificativa fata de NSB.