

MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU A5 – *Timpul dintre notificarea scurgerii / exploziei si reparatie* 2002 – 2003

I. PREVEDERI CONTRACTUALE

- Definitie

Timpul dintre notificarea exploziei / scurgerii si reparatie, definita ca reluarea furnizarii serviciului de alimentare cu apa potabila

- Nivel Standard Obiectiv (NSO)

- reparatie in 24 de ore de la raportare, in cel putin **80%** din incidente;
- reparatie in 48 de ore de la raportare, in cel putin **90%** din incidente;
- reparatie in 72 de ore de la raportare, in cel putin **97%** din incidente;
- repararea drumului pana la revenirea la starea dinaintea lucrarii, in interval de doua luni de la notificare;

- 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 scurgeri / explozii

- Termen limita de conformitate

Anul 5 de concesiune (17.11.2005)

- Masurat prin:

Reclamatii de la clienti, scrise sau telefonice, registru al tuturor incidentelor

- Monitorizat prin:

In principal ARBAC verifica registrul cu date despre toate exploziile/ scurgerile din sistemul de apa potabila, precum si intocmirea tabelor rezumative. Poate efectua sondaje sau analize de caz

- Nivel Standard de Baza (NSB)

Propus de ANB:

- reparatie in 24 de ore de la raportare, in cel putin **30%** din incidente;
- reparatie in 48 de ore de la raportare, in cel putin **40%** din incidente;
- reparatie in 72 de ore de la raportare, in cel putin **55%** din incidente;
- reparatie in mai mult de 72 de ore de la raportare, in cel putin **45%** din incidente;

Aprobat prin Decizia ARBAC nr.12/2002:

- reparatie in 24 de ore de la raportare, in cel putin **30%** din incidente;
- reparatie in 48 de ore de la raportare, in cel putin **40%** din incidente;
- reparatie in 72 de ore de la raportare, in cel putin **55%** din incidente;
- reparatie in mai mult de 72 de ore de la raportare, in cel putin **45%** din incidente;

- Valori raportate de ANB in 2001

- reparatie in 24 de ore de la raportare, in cel putin **39,02%** din incidente;
 - reparatie in 48 de ore de la raportare, in cel putin **51,69%** din incidente;
 - reparatie in 72 de ore de la raportare, in cel putin **58,48%** din incidente;
 - reparatie in mai mult de 72 de ore de la raportare, in cel putin **41,52%** din incidente;
- Valorile raportate au fost peste NSB.

- Monitorizarea evolutiei indicatorului in anul 2002

- Valori raportate de ANB in 2002

- reparatie in 24 de ore de la raportare, in cel putin **39,36%** din incidente;
- reparatie in 48 de ore de la raportare, in cel putin **54,56%** din incidente;
- reparatie in 72 de ore de la raportare, in cel putin **62,71%** din incidente;
- reparatie in mai mult de 72 de ore de la raportare, in cel putin **37,29%** din incidente

Valorile raportate de ANB sunt peste NSB , aratand o imbunatatire a acestui indicator.

Registrul bazei de date pe baza caruia se procedeaza la calculul indicatorului este comun pentru indicatorii A3,A5,A6 si contine rubricile principale prevazute in Contractul de Concesiune, mai putin "numele persoanei care introduce inregistrarea". De asemenea nu exista inregistrari referitoare la termenele de reparare a drumurilor. Bazele de date pe suport electronic, necesare verificarilor de detaliu, au fost transmise cu intarziere, urmare notificarilor ARBAC.

In conformitate cu Contractul de Concesiune, indicatorul se refera numai la avariile inregistrate cu pierdere de apa. La verificarea inregistrarilor efectuate de ANB pentru acest indicator, s-au depistat si cazuri de interventie in sistem care nu aveau legatura cu indicatorul (vana blocata/fara pierdere de apa, etc). De aceea, pana la verificarea integrala a bazei de date electronice (care cuprinde un numar mare de asemenea cazuri), evaluarea realizarii acestui indicator nu este finalizata.

Sunt necesare planuri de imbunatatire, in special in ceea ce priveste modul de inregistrare si de incadrare corecta a cazurilor in acest indicator, precum si programe de inlocuiri de retele, orientate catre zonele cu cele mai mari pierderi de apa.