

MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU A5 – Timpul dintre notificarea scurgerii / exploziei si reparatie 2003 – 2004

I. PREVEDERI CONTRACTUALE

- Definitie

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

- 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 tabelelor rezumative. Poate efectua sondaje sau analize de caz

- Excluderi Admisibile (EA)

Nu sunt prevazute Excluderi Admisibile in Contractul de Concesiune. Concesionarul a identificat pentru Nivelul de Serviciu A5 mai multe tipuri de Excluderi Admisibile suplimentare posibile. Tipurile de Excluderi Admisibile suplimentare propuse sunt in analiza la ARBAC pentru aprobare.

- Nivel Standard de Baza (NSB)

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;

- 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;

- Rapoarte ANB in anul 3 de concesiune

Perioada de evaluare pentru Raportul Anual este 17.11.2002 – 17.11.2003, datele raportate de ANB sunt urmatoarele :

- reparatie in 24 de ore de la raportare, in cel putin **44,70%** din incidente;
- reparatie in 48 de ore de la raportare, in cel putin **62,36%** din incidente;
- reparatie in 72 de ore de la raportare, in cel putin **70,54%** din incidente;
- reparatie in mai mult de 72 de ore de la raportare, in cel putin **29,46%** din incidente.

- Evaluari ARBAC in anul 3 de concesiune

In urma analizei Raportului Anual ANB pentru anul 2 de concesiune, s-au facut o serie de observatii transmise catre ANB prin scrisoarea nr. 265/1.04.2003 - observatii privind informatiile transmise in Raportul Anual 2002, respectiv nr. 334/7.05.2003 – observatii rezultate in urma verificarilor in teren a bazelor de date care au stat la baza calculului indicatorilor. ANB a raspuns prin scrisorile nr. 3377/29.05.2003 (inregistrata la ARBAC cu nr. 403/29.05.2003), respectiv nr. 4197/24.06.2003 (inregistrata la ARBAC cu nr. 477/24.06.2003).

In urma verificarii in teren a datelor raportate de ANB pentru anul 3 de concesiune, s-a constatat ca s-a tinut cont, in mare masura, de observatiile ARBAC privind modul de inregistrare si tratare a reclamatilor privind Nivelul de Serviciu A5.

Au existat in continuare probleme la nivelul acuratetii inregistrarilor, un progres in eliminarea acestor erori constituind infiintarea in 2003 a Centrului de Apel, precum si intrarea in functiune a noului program informatic privind monitorizarea Nivelelor de Servicii, program care are la baza Decizia ARBAC nr. 16/2003 privind formatul inregistrarilor bazei de date comune pentru indicatorii A2,A3,A5,A6.

Pentru evaluarea Nivelului de Serviciu A5 in anul 3 de concesiune, ANB nu a solicitat Excluderi Admisibile.

Pe baza calculelor din tabelului rezumativ si a verificarilor efectuate se constata, pentru anul 3 de concesiune, respectarea Standardului de Baza, cu o usoara crestere atat fata de Nivelul Standardului de Baza, cat si fata de performantele anului 2 de concesiune.