

MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU A6 – Alimentare alternativa cu apa potabila 2002 – 2003

I. PREVEDERI CONTRACTUALE

- Definitie

Timp pentru a asigura o alimentare alternativa cu apa potabila in 24 de ore de la discontinuitatea alimentarii (livrarea apei potabile cu autocisterne sau alte echipamente similare astfel incat nici un client nu va fi la o distanta mai mare de 200 m de autocisterna)

- Nivel Standard Obiectiv (NSO)

Asigurarea alimentarii alternative in 99 % din cazurile in care a existat o intrerupere care a durat mai mult de 24 de ore

- Formula de calcul

Raportul dintre numarul de cazuri in care intreruperea alimentarii a fost mai mare de 24 de ore si s-a asigurat alimentarea alternativa si numarul total de cazuri in care intreruperea alimentarii cu apa potabila a fost de peste 24 de ore

- Termen limita de conformitate

Anul 2 de concesiune (2002)

- Masurat prin:

Reclamatii de la clienti, scrise sau telefonice, un registru al tuturor incidentelor care dureaza mai mult de 24 de ore

- Monitorizat prin:

In principal ARBAC verifica registrul cu date despre toate intreruperile in alimentarea cu apa potabila. Registrul trebuie sa cuprinda baza de date si tabele rezumative pentru fiecare an de raportare

- Nivel Standard de Baza (NSB)

Propus de ANB:

- 0 % din cazuri rezolvate in 24 de ore de la discontinuitatea alimentarii;

- 100 % din cazuri rezolvate in mai mult de 24 de ore de la discontinuitatea alimentarii;

Nota : In practica RGAB nu se asigura alimentarea alternativa cu apa potabila.

Aprobat prin Decizia ARBAC nr.8 / 2002:

- 0 % din cazuri rezolvate in 24 de ore de la discontinuitatea alimentarii;

- 100 % din cazuri rezolvate in mai mult de 24 de ore de la discontinuitatea alimentarii;

- Valori raportate de ANB in 2001

- 0 % din cazuri rezolvate in 24 de ore de la discontinuitatea alimentarii;

- 100 % din cazuri rezolvate in mai mult de 24 de ore de la discontinuitatea alimentarii.

Nu puteau exista neconformitati, intrucat NSB este 0 (RGAB nu avea astfel de obligatii)

- Monitorizarea evolutiei indicatorului in anul 2002

Registrul bazei de date pe baza caruia se evalueaza indicatorul este comun pentru indicatorii A3,A5,A6 si contine rubricile principale prevazute in contractul de concesiune, mai putin "numele persoanei care introduce inregistrarea".

Indicatorul a avut Termen limita de conformitate anul 2 de concesiune. In vederea atingerii NSO, ANB a luat masuri speciale in cursul anului 2002, cum ar fi :

- Incepand cu a doua jumatate a lunii iulie ANB, a achizitionat si a pus in functiune patru cisterne de apa potabila cu capacitate de 3000 de litri fiecare, confectionate dintr-un cauciuc special destinat pentru lichide alimentare si echipate cu cate doua robinete. Pentru montarea acestora s-au confectionat patru cadre metalice speciale, iar pentru transportul si montajul lor se foloseste un camion cu brat hidraulic. Fiecare dintre cele patru cisterne este insotita permanent de echipe ANB formate din trei persoane: doua care se ocupa de umplerea recipientilor cetatenilor, iar cea de-a treia persoana ofera informatii celor interesati despre calitatea apei potabile furnizate.

- pentru perioada de iarna s-a adoptat o solutie complementara. Pentru a evita riscul inghetului ce ar putea sa apara in aceasta perioada ANB a incheiat contracte cu 3 societati furnizoare de apa potabila imbuteliata in recipienti de plastic. Conform contractelor, aceste societati comerciale sunt obligate sa aiba in permanenta un stoc de 10.000 de sticle de plastic a cate 2 litri .

In Perioada de Evaluare Initiala a Conformitatii, adica intre 27 iulie – 27 septembrie 2002, ANB nu a inregistrat nici un caz de intrerupere a alimentarii cu apa potabila mai mare de 24 de ore. In consecinta, ARBAC a aprobat prin Decizia nr. 10 / 28.10.2002 Certificarea Conformitatii Initiale pentru atingere NSO la termenul prevazut in contract. In baza de date electronica aferenta Raportului Anual pe 2002 s-au identificat 15 cazuri in care intreruperea alimentarii a fost mai mare de 24 de ore. 5 dintre aceste lucrari au fost fara clienti afectati, cazuri care au fost excluse din calcul. La nici una dintre aceste intreruperi nu s-a intervenit cu alimentare alternativa. Nici una din cele 15 intreruperi ale alimentarii mai mari de 24 de ore nu a fost in Perioada de Evaluare Initiala a Conformitatii (pentru atingerea NSO).

Concluzia este ca in timpul anului 2 de concesiune s-a mentinut NSB, iar NSO a fost atins la Termenul Limita de Conformitate prevazut in contract. Sunt totusi necesare planuri de imbunatatire in ceea ce priveste modul de inregistrare si securizarea inregistrarilor.