

**MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU A6 – Alimentare alternativa cu apa potabila  
2011 – 2012**

**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 )

**- 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 h

**- Termen Limita de Conformitate**

Primul Termen Limita de Conformitate este anul 2 de concesiune (17.11.2002) conform Contractului de Concesiune, partea a III-a Nivele de Servicii.

Dupa aceasta data, pe toata durata concesiunii, daca este realizata sau nu conformitatea, TLC se stabileste la 20 de zile numai dupa emiterea scrisorii de certificare

**- Masurare**

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

**- Monitorizare**

Autoritatea de Reglementare Tehnica analizeaza rapoartele ANB si verifica registrele cu inregistrările privind toate intreruperile in alimentarea cu apa potabila. precum si tabelele rezumative

**- Excluderi Admisibile**

- Contractul de Concesiune nu prevede Excluderi Admisibile pentru NS A5

- Concesionarul nu a identificat pana in prezent Excluderi Admisibile suplimentare

**- Nivel Standard Obiectiv (NSO)**

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

**II. MONITORIZARE SI EVALUARE**

**- Nivel Standard de Baza (NSB)**

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;

**- Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu A6 (30.05.2011 – 30.05.2012)**

**- Evaluarea Conformitatilor**

In conformitate cu prevederile Contractului de Concesiune, ANB a predat prin scrisoarea numarul 110054003/07.10.2011 Raportul de Evaluare privind Continuarea Conformitatii pentru Nivelul de Serviciu A6 – Timp pentru a asigura o alimentare alternativa cu apa potabila, impreuna cu baza de date in format electronic aferenta indicatorului si perioadei de evaluare.

**- Prezentare Raport ANB**

Pentru Evaluarea Continuării Conformității au fost monitorizate toate intreruperile in alimentare cu apa inregistrate si tratate in perioada de Evaluare a Continuării Conformității 28.09.2010 – 27.09.2011.

Timpul maxim de intrerupere a alimentarii cu apa potabila a fost de 23h si 30min.

Nu au existat cazuri de intrerupere cu o durata mai mare de 24h si, in consecinta, nu au existat cazuri de intrerupere a alimentarii cu apa care sa necesite asigurarea unui aranjament alternativ.

Nu au existat evenimente/incidente care sa constituie motiv de Excludere Admisibila iar rezultatul evaluarii indica mentinerea conformitatii NS A6.

| Total intreruperi alimentare >24 h | Excluderi Admisibile (EA) | Intreruperi alimentare >24h cu AA |     | Intreruperi alimentare >24h fara AA |   | NSO | Neconf. cu NSO |
|------------------------------------|---------------------------|-----------------------------------|-----|-------------------------------------|---|-----|----------------|
| Numeric                            | Numeric                   | Numeric                           | %   | Numeric                             | % | %   | %              |
| 0                                  | 0                         | 0                                 | 100 | 0                                   | 0 | 99  |                |

**- Verificari AMRSP**

Verificarile sistematice ale registrelor Concesionarului au fost efectuate in perioadele februarie martie, august si septembrie 2011.

In urma analizei bazei de date prezentate s-a constatat ca nu au existat cazuri de intrerupere a alimentarii cu apa cu o durata mai mare de 24 ore care sa necesite asigurarea unui aranjament alternativ.

Timpul maxim de intrerupere a alimentarii cu apa potabila a fost de 21h iar timpul mediu a fost de 3,13 h.

**- Excluderi Admisibile**

Nu au fost identificate evenimente, incidente care sa constituie motiv de Excludere Admisibila.

**- Concluzii**

In urma verificarilor efectuate, s-a constatat ca evaluarea propusa de ANB este corecta, conformitatea realizata fiind de 100%, fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de 99%:

| <i>Total intreruperi alimentare &gt;24 h</i> | <i>Excluderi Admisibile (EA)</i> | <i>Intreruperi alimentare &gt;24h cu AA</i> |            | <i>Intreruperi alimentare &gt;24h fara AA</i> |          | <i>NSO</i> | <i>Neconf. cu NSO</i> |
|----------------------------------------------|----------------------------------|---------------------------------------------|------------|-----------------------------------------------|----------|------------|-----------------------|
| <i>Numeric</i>                               | <i>Numeric</i>                   | <i>Numeric</i>                              | <i>%</i>   | <i>Numeric</i>                                | <i>%</i> | <i>%</i>   | <i>%</i>              |
| <i>1</i>                                     | <i>2</i>                         | <i>3</i>                                    | <i>4</i>   | <i>5</i>                                      | <i>6</i> | <i>7</i>   | <i>8</i>              |
| <i>0</i>                                     | <i>0</i>                         | <i>0</i>                                    | <i>100</i> | <i>0</i>                                      | <i>0</i> | <i>99</i>  |                       |

**- Evaluarea Nivelului de Serviciu A6 in anul 11 de concesiune**

In urma verificarilor efectuate se constata ca in cursul anului 11 de concesiune, in perioada 17.11.2010 – 16.11.2011, Nivelul de Serviciu A6 a fost mentinut peste Nivelul Standardului Obiectiv, neexistand nici un caz de intrerupere a alimentarii cu apa pe o perioada mai mare de 24 ore.

| <i>Total intreruperi alimentare &gt;24 h</i> | <i>Excluderi Admisibile (EA)</i> | <i>Intreruperi alimentare &gt;24h cu AA</i> |            | <i>Intreruperi alimentare &gt;24h fara AA</i> |          | <i>NSO</i> | <i>Neconf. cu NSO</i> |
|----------------------------------------------|----------------------------------|---------------------------------------------|------------|-----------------------------------------------|----------|------------|-----------------------|
| <i>Numeric</i>                               | <i>Numeric</i>                   | <i>Numeric</i>                              | <i>%</i>   | <i>Numeric</i>                                | <i>%</i> | <i>%</i>   | <i>%</i>              |
| <i>1</i>                                     | <i>2</i>                         | <i>3</i>                                    | <i>4</i>   | <i>5</i>                                      | <i>6</i> | <i>7</i>   | <i>8</i>              |
| <i>0</i>                                     | <i>0</i>                         | <i>0</i>                                    | <i>100</i> | <i>0</i>                                      | <i>0</i> | <i>99</i>  |                       |