

MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU A6 – Alimentare alternativa cu apa potabila 2003 – 2004

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 de ore

- Termen limita de conformitate

Anul 2 de concesiune (17.11.2002), perioada de Evaluare Initiala a Conformitatii fiind 27.07 – 27.09.2002

- 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 analizeaza rapoartele ANB si verifica registrele cu inregistrarile privind toate intreruperile in alimentarea cu apa potabila. precum si tabelele rezumative

- Excluderi Admisibile

Nu sunt prevazute Excluderi Admisibile in Contractul de Concesiune. Pentru acest Nivel de Serviciu, 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

- 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;

- Rapoarte ANB in anul 3 de concesiune

- Raportul Anual ANB anul 3 de concesiune

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

- 100 % din cazuri rezolvate in 24 de ore de la discontinuitatea alimentarii;
- 0 % din cazuri rezolvate peste 24 de ore de la discontinuitatea alimentarii;

- Raport de Evaluare a Continuarii Conformitatii (ECC)

Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii a fost predat de ANB la data prevazuta de Contractul de Concesiune, 8.10.2003. S-au luat in calcul intreruperile in alimentarea cu apa potabila mai mari de 24 de ore din perioada 27.09.2002 - 17.09.2003, raportandu-se urmatoarele valori pentru Nivelul de Serviciu :

- 100 % din cazuri rezolvate in 24 de ore de la discontinuitatea alimentarii;
- 0 % din cazuri rezolvate peste 24 de ore de la discontinuitatea alimentarii;

- Evaluarea ARBAC in anul 3 de concesiune

- Evaluarea Nivelului de Serviciu in anul 3 de concesiune

In urma verificarilor efectuate se constata ca in cursul anului 3 de concesiune, in perioada 17.11.2002 – 16.11.2003, Nivelul Serviciului A6 a fost mentinut peste Nivelul Standardului Obiectiv, asigurandu-se alimentarea alternativa cu apa potabila in intervalul de 24 de ore de la intreruperea alimentarii pentru toate cazurile la care intreruperea alimentarii cu apa dureaza mai mult de 24 de ore.

- Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A6

ANB a predat Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii (ECC) in termen, la data de 8.10.2003, avand anexata o baza de date cuprinzand doar intreruperile in alimentare mai mari de 24 de ore.

In conformitate cu prevederile Contractului de Concesiune, ARBAC a solicitat prin scrisoarea 783/16.10.2003 (inregistrata la ANB cu nr. 8914/16.10.2003) intreaga baza de date cu intreruperile in alimentare, respectiv toate cazurile a caror intrerupere in alimentarea cu apa potabila au fost mai mari de 6 ore.

ANB raspunde prin scrisoarea 8914/23.10.2003 (inregistrata la ARBAC cu nr. 807/23.10.2003), refuzand predarea intregii baze de date, fapt pentru care ARBAC a intocmit Scrisoarea de Respingere a Conformitatii Nivelului de Serviciu A6 (nr. 854/28.10.2003), aprobata prin Decizia ARBAC 30/28.10.2003, pe motiv de lipsa de informatii

relevante in evaluarea indicatorului. ANB contesta Decizia ARBAC nr. 30/2003 prin scrisoarea 9188/5.11.2003 (inregistrata la ARBAC cu nr. 899/5.11.2003).

ARBAC respinge contestatia prin scrisoarea 936/12.11.2003 (inregistrata la ANB cu nr. 9795/12.11.2003) si notifica ANB sa prezinte datele solicitate pana la data de 19.11.2003.

ANB prezinta baza de date prin scrisoarea nr. 9765/19.11.2003 (inregistrata la ARBAC cu nr. 957/19.11.2003), iar in urma verificarilor datelor prezentate ARBAC intocmeste Scrisoarea de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu A6, aprobata prin Decizia ARBAC nr.42/24.11.2003, **conformitatea realizata fiind de 100%** fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de 99%.

ANRSP