

**MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU A6 – Alimentare alternativa cu apa potabila
2004 – 2005**

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 inregistrările 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 4 de concesiune

- Raportul Anual ANB anul 4 de concesiune

Perioada de evaluare pentru Raportul Anual ANB este 17.11.2003 – 16.11.2004, 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, 8.10.2004. S-au luat in calcul intreruperile in alimentarea cu apa potabila mai mari de 24 de ore din perioada 27.09.2003 - 26.09.2004, 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 4 de concesiune

- Evaluarea Nivelului de Serviciu in anul 4 de concesiune

In urma verificarilor efectuate se constata ca in cursul anului 4 de concesiune, in perioada 17.11.2003 – 16.11.2004, 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 cele 2 cazuri la care intreruperea alimentarii cu apa a durat 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 8.10.2004, cu scrisoarea numarul 5598/ 8.10.2004, impreuna cu baza de date in format electronic aferenta, cuprinzand toate intreruperile in alimentare cu apa mai mari de 6 ore.

Au fost luate in calcul toate intreruperile in alimentarea cu apa potabila mai mari de 24 de ore din perioada 28.09.2003 – 27.09.2004 tratate pana la sfarsitul perioadei de evaluare care a fost 27.09.2004.

Pentru evaluarea Nivelului de Serviciu au fost luate in calcul 3 intreruperi in alimentarea cu apa potabila mai mari de 24 de ore, pentru care s-a asigurat alimentarea alternativa.

La doua dintre acestea alimentarea alternativa a fost asigurata cu cisterna, iar la unul dintre ele alimentarea alternativa a constat in livrarea de apa imbuteliata (echipamente similare). Solutiile alese au fost functie de numarul de gospodarii afectate, livrandu-se apa imbuteliata pentru cazurile cu un numar mic de gospodarii afectate.

In urma analizei bazei de date prezentate s-a constatat ca au existat un numar de 9 notificari „lipsa apa”, care nu contineau o serie de informatii relevante pentru Nivelul de Serviciu A6. In aceste cazuri nu s-a putut determina durata intreruperii alimentarii cu apa potabila care ar fi putut duce la incadrarea cazului in Nivelul de Serviciu A6. Pentru aceste cazuri s-au solicitat copii dupa fisele de interventie (adresa ARBAC nr. 1078/15.10.2004). In urma analizei fiselor de interventie s-a constatat ca cele 9 cazuri erau erori de inregistrare in baza de date, ele nefiind cazuri de incadrat in Nivelul de serviciu A6, fisele de interventie demonstrand ca intreruperea alimentarii cu apa potabila nu a depasit 24 de ore, la 4 dintre sesizari stabilindu-se diagnosticul „lipsa presiune” iar la 5 dintre sesizari lipsa de apa nu a fost confirmata. Astfel de cazuri nu vor mai fi incluse in viitor in baza de date a NS A6.

In urma verificarilor efectuate, ARBAC a constatat ca evaluarea propusa de ANB este corecta si a intocmit Scrisoarea de Certificare a Conformitatii NS A6 (ECC) nr. 1100/28.10.2004, aprobata prin Decizia ARBAC nr. 39/27.10.2004, **conformitatea realizata fiind de 100%**, fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de 99%.