

MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU A6 – Alimentare alternativa cu apa potabila 2005 – 2006

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

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;

- Monitorizare si Rapoarte ANB

- Raport de Evaluare a Continuarii Conformitatii (ECC)

Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii a fost predat de ANB la data prevazuta de Contractul de Concesiune, 7.10.2005. S-au luat in calcul intreruperile in alimentarea cu apa potabila mai mari de 24 de ore din perioada 28.09.2004 - 27.09.2005, 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;

- Raportul Anual ANB anul 5 de concesiune

Perioada de evaluare pentru Raportul Anual ANB este 17.11.2004 – 16.11.2005, 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;

- Monitorizare si Evaluarea ARBAC

- Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A6

ANB a predat Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii (ECC) in termen, la data de 7.10.2005, cu scrisoarea numarul 14761/ 7.10.2005, 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 28.09.2004 – 27.09.2005 tratate pana la sfarsitul perioadei de evaluare care a fost 27.09.2005.

Pentru evaluarea Nivelului de Serviciu a fost luat in calcul 1caz de intrerupere in alimentarea cu apa potabila mai mare de 24 de ore, pentru care s-a asigurat alimentarea alternativa.

Intreruperea a fost datorata unei lucrari planificate de inlocuire a unei vane Dn 800 in zona Bdul Geniului. Lucrarea s-a efectuat in perioada 5.04.2005, ora 8:23 si 6.05.2005, ora 20:30, caminul de vana fiind situat in spatiu verde, foarte aproape de sosea.

Alimentarea alternativa a fost asigurata atat cu ajutorul unei cisterne de apa stationata in strada Lt. Col. N.Marinescu pentru zona de blocuri, cat si prin livrarea de apa imbuteliata (echipamente similare) in zona de case (13 Septembrie, Geniului, Ghencea, Otescu Ion Nonna, etc).

In urma analizei bazei de date prezentate s-a constatat ca exista un numar de 26 notificari, cu continutul sesizarii „lipsa apa” sau „lipsa presiune” scazute cu fisa AP2050760.

In urma verificarii Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii, Consiliul Executiv al ARBAC, prin Decizia nr.36/21.10.2005, a aprobat Certificarea Conformitatii Nivelului de Serviciu A6, conformitatea realizata fiind de 100%, fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de 99%.

- Evaluarea Nivelului de Serviciu in anul 5 de concesiune

In urma verificarilor efectuate se constata ca in cursul anului 5 de concesiune, in perioada 17.11.2004 – 16.11.2005, 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 1 caz la care intreruperea alimentarii cu apa a durat mai mult de 24 de ore.

ANMRSP