

MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU A6 – Alimentare alternativa cu apa potabila 2010 – 2011

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 pentru EIC

Anul 2 de concesiune (17.11.2002)

- 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

EA prevazute de Contractul de Concesiune : nu sunt prevazute.

EA suplimentare solicitate de ANB : pentru NS A6 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 in anul 10 de concesiune

- Raport de Evaluare a Continuarii Conformitatii (ECC)

Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii a fost predat de ANB prin scrisoarea nr. 81927/07.10.2010 . S-au luat in calcul intreruperile in alimentarea cu apa potabila mai mari de 24 de ore din perioada 28.09.2009 - 27.09.2010, raportandu-se urmatoarele valori pentru Nivelul de Serviciu A6 :

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

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

- Raportul Anual ANB anul 10 de concesiune

Perioada de evaluare pentru Raportul Anual ANB este 17.11.2009 – 16.11.2010, datele raportate de ANB sunt urmatoarele :

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

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

- Monitorizare si Evaluare

Conform Contractului de Concesiune, dupa obtinerea conformitatii, evaluarea se face dupa o perioada de 12 luni de la ultima certificare, care a fost obtinuta prin Decizia ARBAC nr.16/26.10.2010 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii NS A6 in Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii 28.09.2009– 27.09.2010.

- Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A6 in anul 10 de concesiune

- Analiza informatiilor obtinute de la ANB

In conformitate cu prevederile Contractului de Concesiune, ANB a predat, prin scrisoarea nr. 81927/ 07.10.2010, 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.

Pentru Evaluarea Continuarii Conformitatii au fost monitorizate toate intreruperile in alimentare cu apa inregistrate si tratate in perioada 28.09.2009– 27.09.2010.

- Verificarile efectuate

Verificarile sistematice ale registrelor Concesionarului au fost efectuate in perioadele aprilie si septembrie 2010 .
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 23h si 30min.

- 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 >24 h</i>	<i>Excluderi Admisibile (EA)</i>	<i>Intreruperi alimentare >24h cu AA</i>		<i>Intreruperi alimentare >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>	<i>-</i>

- Evaluarea Nivelului de Serviciu A6 in anul 10 de concesiune

In urma verificarilor efectuate se constata ca in cursul anului 10 de concesiune, in perioada 17.11.2009 – 16.11.2010, 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.