

**MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU D1 – Presiunea minima la bransament apa industrială
2003 – 2004**

- Definitie

Presiunea la bransamentul de apa industrială conform clauzelor prevazute in “Contractul de furnizare apa industrială” incheiat cu fiecare agent economic

- Formula de calcul

Raportul procentual dintre numarul de bransamente rezolvate in anul de raportare si numarul total de bransamente la sfarsitul anului de raportare

- Termenul limita de conformitate

Anul 5 de concesiune – 17.11.2005

- Masurat prin:

Numarul de bransamente rezolvate in anul de raportare ca procent din numarul total de bransamente la sfarsitul anului de raportare

- Monitorizat prin:

ARBAC verifica registrul baza de date tinut de Concesionar privind detalii asupra N.S., analize de caz, verificari, etc.

- Excluderi Admisibile:

- Cereri anormale
- Intretinere planificata
- Incidente de scurta durata sub o ora/ zi
- Incidente exceptionale la echipamentele Concesionarului care sa nu apara mai des decat o data/ 5 ani

- Nivel Standard de Baza (NSB)

aprobat prin Decizia ARBAC nr. 26/20.11.2002: 90%

- Nivel Standard Obiectiv (NSO)

100% din solicitarile clientilor rezolvate conform Contractului de furnizare apa

- Monitorizarea evolutiei indicatorului in anul 3 de concesiune

Valori raportate de ANB in anul 2003 = **100%**.

Solicitarile agentilor economici au fost rezolvate in limitele “Contractului de furnizare apa” dintre ANB si clienti.