

MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU D2 – *Continuitatea alimentarii apa industrială* 2005 – 2006

I. PREVEDERI CONTRACTUALE

- Definitie

Alimentare cu apa industrială conform Conventiei din Contractul de furnizare apa

- Formula de calcul

Raportul procentual dintre numarul de cazuri notificate rezolvate si total cazuri notificate

- Termenul limita de conformitate

Anul 5 de concesiune – 17.11.2005

- Masurat prin:

- Reclamatii de la clienti (scrise sau telefonice).

- O inregistrare a tuturor incidentelor care dureaza mai mult decat perioada convenita in contractul de furnizare.

- Monitorizat prin:

ARBAC verifica registrul baza de date tinut de Concesionar

- Excluderi Admisibile (EA)

Nu sunt prevazute in Contractul de Concesiune

- Nivel Standard Obiectiv (NSO)

100% de cazuri notificate rezolvate conform "Contractului de furnizare" apa industrială

II. MONITORIZARE SI EVALUARE

- Nivel Standard de Baza (NSB)

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

- Monitorizare si Rapoarte ANB

- Raport Evaluarea Initiala a Conformitatii

Avand in vedere prevederile Contractului de Concesiune privind Termenul Limita de atingere a conformitatii Standardului Obiectiv in anul 5 de concesiune in perioada 28.07.2005 – 27.09.2005 a avut loc Evaluarea Conformitatii Initiale a acestui Nivel de Serviciu.

- Raport Anual

Valori raportate de ANB in anul 2005 = 100%, respectiv in perioada de evaluare au fost inregistrate un numar de 3 cazuri de intrerupere a alimentarii cu apa industrială, care au fost rezolvate in perioada stabilita prin contractele de furnizare.

- Monitorizare si Evaluarea ARBAC

- Analiza informatiilor obtinute de la ANB

Informatiile prezentate de ANB sunt suficiente, relevante si respecta formatul registrelor aprobate de ARBAC.

- Verificarile efectuate

In anul 2005 s-au notificat de catre agentii economici 16 cazuri, fiind rezolvate in procent de 100%.

- Analiza EA

In anul 2005 nu au fost cazuri de Excluderi Admisibile.

- Concluzii

Rezultatele obtinute arata ca ANB a indeplinit cerintele prevazute de Contractul de Concesiune in anul 2005 in procent de 100% prevazute de Standardul Obiectiv.

In perioada de Evaluare a Conformitatii Initiale, respectiv 28.07.2005 – 27.09.2005 au fost inregistrate un numar de 3 cazuri de intrerupere a alimentarii cu apa industrială, care nu au depasit perioada constatata in Contractul de furnizare.