

MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU D2 – *Continuitatea alimentarii apa industrială* 2008 – 2009

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 (28.09.2005 – 27.09.2005) a avut loc Evaluarea Continuarii Conformitatii acestui Nivel de Serviciu.

- Raport Anual

Valori raportate de ANB in anul 2008: **100%**, respectiv in perioada de evaluare au fost inregistrate un numar de 8 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

ARBAC nu a primit observatii din partea agentilor economici cu privire la nerespectarea NS sau nerezolvarea in limitele "Contractului de furnizare apa industrială" dintre ANB si clienti, ARBAC constatand ca datele furnizate de ANB sunt corecte.

- Analiza EA

In anul 2008 nu au fost cazuri de Excluderi Admisibile.

- Raport Evaluarea Continuarii Conformitatii

Pentru Evaluarea Continuarii Conformitatii au fost luate in considerare intreruperile in alimentarea cu apa industrială generate de interventiile ANB si cazurile de lipsa apa notificate in perioada 28.09.2007 – 27.09.2008 pentru apa industrială. Astfel, in perioada mentionata au fost inregistrate un numar de 6 cazuri de intrerupere a alimentarii cu apa industrială generate de interventiile ANB si 2 cazuri notificate de lipsa apa generate de probleme punctuale. Nici una dintre intreruperi nu a durat mai mult decat perioada convenita in contractul de furnizare.

- Concluzii

Rezultatele obtinute arata ca ANB a indeplinit cerintele prevazute de Contractul de Concesiune in anul 2008 in procent de 100% prevazute de Standardul Obiectiv.