

MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU D2 – *Continuitatea alimentarii apa industrială* 2011 – 2012

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.

$$NSD2 = \frac{\text{numarul de cazuri notificate rezolvate}}{\text{numarul total de cazuri notificate}} \times 100$$

- Termenul limita de conformitate

Primul Termen Limita de Conformitate este anul 5 de concesiune (17.11.2005). După aceasta data, pe toată durata concesiunii, dacă este realizată sau nu conformitatea, TLC se stabilește la 20 de zile numai după emiterea scrisorii de certificare

- Perioada de Evaluare

- Evaluarea Initială trebuie efectuată pe o perioadă de 2 luni începând cu 27.07.2005 și până la data de 26.09.2005. Conform Contractului de Concesiune (art.1.2 Anexa III – Caietul de Sarcini) datele pe baza cărora se va face evaluarea conformității vor fi cele obținute în timpul unei perioade de evaluare continue, având durată de 2 luni (Perioada de Evaluare Initială). O astfel de perioadă se încheie cu 50 de zile înainte de Termenul Limita de Conformitate, sau de Data Anterioară de Conformitate. Pe baza datelor înregistrate, Concesionarul va trebui să prezinte Autorității de Reglementare Tehnică cu cel puțin 40 de zile înainte de TLC raportul de Evaluare Initială. Autoritatea are la dispoziție 20 de zile pentru a emite o scrisoare de Certificare a Conformității sau de respingere a acesteia.

- Continuarea Conformității se face, pe toată durata concesiunii, la intervale de 12 luni numai dacă s-a realizat conformitatea inițială. Datele folosite pentru evaluarea continuării conformității vor fi cele obținute în perioada de 12 luni ce începe în ziua următoare a ultimei zile a perioadei de evaluare. Predarea raportului de către Concesionar și emiterea scrisorii de către Autoritate se fac respectând aceleași termenele limita de la Evaluarea Initială

- Masurare

Concesionarul înregistrează atât reclamațiile scrise sau telefonice primite de la clienți cât și toate incidentele care durează mai mult decât perioada convenită în contractul de furnizare.

Înregistrările din baza de date se țin de concesionar în conformitate cu formatul aprobat de ARBAC prin Decizia nr.28/2003. Rapoartele ANB contin tabele rezumative prezentate în formatul aprobat prin Decizia ARBAC nr.30/2004.

- Monitorizare

- Concesionarul înregistrează atât reclamațiile scrise sau telefonice primite de la clienți cât și toate incidentele care durează mai mult decât perioada convenită în contractul de furnizare.

Înregistrările din baza de date se țin de concesionar în conformitate cu formatul aprobat de ARBAC prin Decizia nr.28/2003. Rapoartele ANB contin tabele rezumative prezentate în formatul aprobat prin Decizia ARBAC nr.30/2004.

- Autoritatea de Reglementare Tehnică analizează rapoartele Concesionarului și verifică înregistrările din baza de date. Verificarile urmăresc identificarea zonei industriale afectate, cauza, acțiunea întreprinsă pentru a rezolva problema și timpul de rezolvare.

Informațiile sunt stocate, cumulate și transmise anual Autorității de Reglementare Tehnică, dar pe măsura ce sunt înregistrate sunt verificate periodic prin sondaj de către acesta.

- Excluderi Admisibile (EA)

Nu sunt prevăzute Excluderi Admisibile în Contractul de Concesiune. Pentru acest Nivel de Serviciu, Concesionarul nu a identificat până în prezent Excluderi Admisibile suplimentare.

- 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%

- Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu D2 (30.05.2011 – 30.05.2012)

Pentru Evaluarea Continuării Conformității au fost luate în considerare întreruperile în alimentarea cu apa industrială generate de intervențiile ANB și cazurile lipsa apa notificate de clienți.

În perioada menționată au fost înregistrate un număr de 26 de cazuri de întrerupere a alimentării cu apa industrială generate de intervențiile ANB pentru rezolvarea unor probleme punctuale în sistem. Unul din cele 26 de cazuri a fost notificat și de un client. Cazurile notificate au fost soluționate în perioada convenită în contractul de furnizare.

Rezultatele obținute arată că ANB a îndeplinit cerințele prevăzute de Contractul de Concesiune și a obținut conformitatea Nivelului de Serviciu D2 cu o valoare realizată de 100%, egală cu cea prevăzută de Standardul Obiectiv.

AMRSP a decis Certificarea Continuării Conformității Nivelului de Serviciu D2 – Continuitatea alimentării cu apă industrială prin Decizia Consiliului Executiv nr. 29 / 26.10.2011.

AMRSP