

**MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU C3 – Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea
2002 – 2003**

- Definitie

Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea

- Nivel Standard Obiectiv (NSO)

*- raspunsuri expediate prin posta in **maxim 5 zile**, in **90%** din cazuri ;*

- Formula de calcul

Raportul dintre numarul de reclamatii primite si rezolvate in intervalele de timp specificate mai sus si numarul total de reclamatii primite

- Termen limita de conformitate

Anul 3 de concesiune (17 noiembrie 2003)

- Masurat prin:

O inregistrare a tuturor solicitarilor de informatii

- Monitorizat prin:

In principal ARBAC verifica registrul cu date despre solicitarile de informatii privind facturarea. Registrul trebuie sa cuprinda baza de date si tabele rezumative pentru fiecare an de raportare.

- Nivel Standard de Baza (NSB)

propus de ANB :

*- raspunsuri expediate prin posta in maxim 5 zile, in **10%** din cazuri*

*- raspunsuri expediate prin posta peste 5 zile, in **90%** din cazuri*

aprobat prin Decizia ARBAC nr. 19/2002:

*- raspunsuri expediate prin posta in maxim 5 zile, in **30%** din cazuri*

*- raspunsuri expediate prin posta peste 5 zile, in **70%** din cazuri*

- Valori raportate de ANB in 2001

*- raspunsuri expediate prin posta in maxim 5 zile, in **30,20%** din cazuri;*

*- raspunsuri expediate prin posta peste 5 zile, in **69,64%** din cazuri.*

Realizarile in 2001 au fost peste valorile NSB.

- Monitorizarea evolutiei indicatorului in anul 2002

La acest indicator s-a respectat formatul tabelului rezumativ din CC, fara insa a preciza eventualul rabat oferit clientilor cf Cap. " Problemele clientilor" pag 194 din CC.

Nu exista insa registrul bazei de date in format hartie ci numai pe suport informatic, datorita specificului indicatorului.

Numarul total de reclamatii inregistrat in anul 2002 este de 12415 . Acesta a putut fi verificat numai in baza de date transmisa catre ARBAC pe suport informatic. Nu sunt evidentiata informatii asupra veniturilor.

Valori raportate de ANB in 2002 :

*- raspunsuri expediate prin posta in maxim 5 zile, in **93,62%** din cazuri*

*- raspunsuri expediate prin posta peste 5 zile, in **6,38%** din cazuri*

Din inregistrarile monitorizate, in urma calcularii valorii indicatorului, se poate trage concluzia ca in timpul anului 2 de concesiune s-a respectat NSB, cu specificatia ca sunt necesare planuri de imbunatatire in ceea ce priveste modul de inregistrare , registrele baze de date, securizarea inregistrarilor.