

**MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU C3 – Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea
2003 – 2004**

- Definitie

Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea

- 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 (17.11.2003)

- Masurat prin:

Un registru tinut de concesionar care sa includa o baza de date detaliata

- Monitorizat prin:

In principal, ARBAC analizeaza rapoartele ANB si verifica acuratetea inregistrarii informatiilor din registrele bazelor de date ale ANB in format electronic cu date despre solicitarile de informatii privind facturarea. Registrul trebuie sa cuprinda baza de date si tabele rezumative pentru fiecare an de raportare.

- Excluderi Admisibile (EA)

Nu sunt prevazute excluderi Admisibile in Contractul de Concesiune

- Nivel Standard Obiectiv (NSO)

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

- Nivel Standard de Baza (NSB)

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*

- Rapoarte ANB in anul 3 de concesiune

- Raport de Evaluare Initiala a Conformitatii pentru perioada de evaluare 27.07.2003 – 26.09.2003

Predat de ANB in data de 28.10.2003, avand drept perioada de evaluare 27.07.2003 – 26.09.2003 in care sunt specificate urmatoarele valori al NS C3 :

*- raspunsuri expediate prin posta in **maxim 5 zile**, **99,86 %** din cazuri;*

*- raspunsuri expediate prin posta **peste 5 zile**, in **0,14 %** din cazuri*

- Raport anual, anul 3

Solicitarile inregistrate in perioada 17.11.2002 – 16.11.2003:

*- raspunsuri expediate prin posta in **maxim 5 zile**, in **98,50%** din cazuri;*

*- raspunsuri expediate prin posta **peste 5 zile**, in **1,5%** din cazuri*

5.18.10 Evaluare ARBAC :

- Evaluarea NS C3 pentru anul 3 de concesiune

Prin scrisoarea nr. 257 din 16.01.2004, ANB a transmis "Raportul anual, anul 3" pentru perioada 17.11.2002 – 16.11.2003 .

La acest indicator in anul 2003, se constata respectarea Nivelului Standardului de Baza cu o crestere fata de performantele de anul trecut.

- Evaluarea Initiala a Conformitatii

ANB a predat Raportul de EIC in termen, la data de 8.10.2003, avand anexata baza de date din perioada de notificare 27.07.2003 – 29.09.2003 si pe baza caruia s-a efectuat evaluarea conformitatii NS cu NSO.

*NSO a fost atins la Termenul Limita de Conformitate prevazut in contract (17.11.2003), motiv pentru care s-a emis Scrisoarea de Certificare a Conformitatii aprobata de Consiliul Executiv al ARBAC prin Decizia 34/28.10.2003. Conformitatea realizata este de **99,86%** fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de 90%.*