

**MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU C3 – Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea
2004 – 2005**

- 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 4 de concesiune

- Raportul Anual ANB anul 4 de concesiune

Perioada de evaluare pentru Raportul Anual ANB este 17.11.2003 – 16.11.2004, datele raportate fiind urmatoarele :

*- raspunsuri expediate prin posta in **maxim 5 zile**, in **99,64%** din cazuri;*

*- raspunsuri expediate prin posta peste 5 zile, in **0,36%** din cazuri.*

- Raport de Evaluare a Continuarii Conformitatii (ECC)

Raportul de Evaluare a Continuarii Conformitatii a fost predat de ANB in data de 08.10.2004, avand drept perioada de evaluare 28.09.2003 – 27.09.2004. Sunt specificate urmatoarele valori al NS C3 :

*- raspunsuri expediate prin posta in **maxim 5 zile**, **99,7 %** din cazuri;*

*- raspunsuri expediate prin posta peste 5 zile **0,3 %** din cazuri;*

- Evaluare ARBAC in anul 4 de concesiune

- Evaluarea NS C3 pentru anul 4 de concesiune

Prin scrisoarea nr. 173 din 17.01.2005, ANB a transmis “Raportul Anual” pentru perioada 17.11.2003 – 16.11.2004.

In anul 4 de concesiune, se constata respectarea Standardului Obiectiv. Se constata de asemenea o reducere a numarului de solicitari privind facturarea de la 12.350 in anul 3 de concesiune, la 9593 in anul 4 de concesiune.

- Evaluarea Continuarii Conformitatii

ANB a predat Raportul de ECC in termen, la data de 8.10.2004, avand anexata baza de date din perioada de notificare 23.09.2003 – 22.09.2004, tratate in Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii (28.09.2003 – 22.09.2004).

Prin scrisoarea de Certificare a Conformitatii cat si prin scrisoarea nr. 1178/12.11.2003, ARBAC a solicitat o imbunatatire a modului de inregistrare a NS C3, precum si respectarea Deciziei ARBAC nr. 24/2003 privind formatul inregistrarii de baza, decizie contestata prin adresa ANB nr. 6725 / 01.09.2004, ARBAC mentinandu-si pozitia prin adresa nr. 697 / 19.09.2004.

NSO a fost atins la Termenul Limita de Conformitate prevazut in contract (17.11.2004), motiv pentru care s-a emis Scrisoarea de Certificare a Continuarii Conformitatii aprobata de Consiliul Executiv al ARBAC prin Decizia 41/27.10.2004. Conformitatea realizata este de **99,7%** reprezentand raportul dintre 10530 raspunsuri scrise transmise prin posta in maxim 5 zile lucratoare si numarul total de 10563 de solicitari de informatii privind facturarea.