

**MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU C3 – Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea
2005 – 2006**

I. PREVEDERI CONTRACTUALE

- 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*

II. MONITORIZARE SI EVALUARE

- 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 5 de concesiune

- Raport de Evaluare a Continuarii Conformitatii (ECC)

Raportul de Evaluare a Continuarii Conformitatii a fost predat de ANB in data de 07.10.2005, avand drept perioada de evaluare 28.09.2004 – 27.09.2005 si tratate in Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii 28.09.2004 – 27.09.2005.

In conformitate cu prevederile Contractului de Concesiune, ANB a predat, prin scrisoarea numarul 14761 / 07.10.2005, Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C3 – Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea, impreuna cu baza de date in format electronic aferenta perioadei de evaluare.

Sunt specificate urmatoarele valori al NS C3 :

*- raspunsuri expediate prin posta in maxim 5 zile, **99,9 %** din cazuri;*

*- raspunsuri expediate prin posta peste 5 zile **0,1 %** din cazuri;*

- Raportul Anual ANB anul 5 de concesiune

Perioada de evaluare pentru Raportul Anual ANB este 17.11.2004 – 16.11.2005, datele raportate fiind urmatoarele :

*- raspunsuri expediate prin posta in maxim 5 zile, in **99,93%** din cazuri;*

*- raspunsuri expediate prin posta peste 5 zile, in **0,07%** din cazuri.*

- Monitorizare si evaluare ARBAC

- Evaluarea Continuarii Conformitatii

Prin scrisoarea de Certificare a Conformitatii cat si prin scrisoarea nr. 1178/12.11.2004, 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.

In urma verificarii Raportului de Evaluare a Continuarii Coformitatii, Consiliul Executiv al ARBAC, prin Decizia nr. 43/21.10.2005, a aprobat Certificarea Conformitatii Nivelului de Serviciu C3 cu urmatoarele valori:

Conformitatea realizata este de **99,9%** reprezentand raportul dintre 10052 raspunsuri scrise transmise prin posta in maxim 5 zile lucratoare si numarul total de 10062 de solicitari de informatii privind facturarea. Pentru Nivelul de Serviciu C3 nu au existat evenimente care sa constituie motive de EA.

Pentru evitarea in continuare a oricarui dubiu privind inregistrarea corecta in baza de date a Nivelului de Serviciu a cazurilor de solicitari privind facturarea (asa cum este definit NS in Contractul de Concesiune) ANB va adopta o

procedura corecta care sa tina cont de solicitarile scrise si verbale legate strict de factura emisa de ANB catre acel client (referitor la toate informatiile din factura).

In aceste conditii, ARBAC considera necesara aprofundarea analizei raspunsurilor date de ANB clientilor, pentru tratarea adecvata a acestora si pentru o corecta rezolvare.

In anul 5 de concesiune, ARBAC s-a confruntat cu numeroase petitii privind facturarea abuziva a ANB, luand Decizii de expertiza tehnica pentru 180 de litigii, constatandu-se ca petitiile au fost justificate.

- Evaluarea NS C3 pentru anul 5 de concesiune

Prin scrisoarea nr. 1533 din 16.01.2006, ANB a transmis "Raportul Anual" pentru perioada 17.11.2004 – 16.11.2005

In anul 5 de concesiune, se constata respectarea Standardului Obiectiv, care a fost atins de Concesionar in anul 3 de concesiune.

ANMRSP