

**MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU C3 – Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea
2006 – 2007**

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 6 de concesiune

- Raport de Evaluare a Continuarii Conformitatii (ECC)

Raportul de Evaluare a Continuarii Conformitatii a fost predat de ANB in data de 06.10.2006, avand drept perioada de evaluare 28.09.2005 – 27.09.2006 si tratate pana la sfarsitul perioadei de evaluare.

In conformitate cu prevederile Contractului de Concesiune, ANB a predat, in data de 06.10.2005, 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, **99,93 %** din cazuri;*

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

- Raportul Anual ANB anul 6 de concesiune

Perioada de evaluare pentru Raportul Anual ANB este 17.11.2005 – 16.11.2006, datele raportate fiind urmatoarele :

*- raspunsuri expediate prin posta in maxim 5 zile, in **99,92%** din cazuri;*

*- raspunsuri expediate prin posta peste 5 zile, in **0,08%** din cazuri.*

- Monitorizare si evaluare ARBAC

- Istoric

Evaluarea Initiala a Conformitatii la acest Nivel de Serviciu a fost certificata de ARBAC prin Decizia nr.34/28.10.2003. Deciziile ARBAC nr. 41/27.10.2004, nr. 43/21.10.2005 si nr. 31/26.10.2006 au aprobat Evaluările de Continuare a Conformitatii la acest Nivel de Serviciu.

- Evaluarea Continuarii Conformitatii in perioada 28.09.2005- 27.09.2006

- Analiza informatiilor obtinute de la SC Apa Nova SA

Din formatul inregistrarilor aprobat de ARBAC prin Decizia nr. 24/2003, au lipsit urmatoarele informatii referitoare la: "nume petent", "adresa petent", "detalii ale actiunilor intreprinse pentru rezolvarea problemei", "raspuns petent", "rabat oferit clientilor". La verificarile in baza de date ANB, ARBAC a reusit sa identifice "natura problemei" continuta in solicitarile clientilor care au fost cuprinse in inregistrările bazei de date a Nivelului de Serviciu.

- Verificari efectuate

Din baza de date transmise de ANB s-au selectat aleator cateva inregistrari care s-au verificat la sediul ANB, Directia Comerciala. Verificarea s-a realizat in modul urmatoar :

- s-a verificat inregistrarea in baza de date ANB a Nivelului de Serviciu;
- s-a verificat tipul solicitarii;
- s-a verificat durata de raspuns;
- s-au verificat raspunsurile date clientilor pentru a constata daca respectivele solicitari se incadreaza in Nivelul de Serviciu.

- Alte constatari

Din toate solicitarile inregistrate in baza de date a ANB pentru Nivelul de Serviciu C3 la "natura problemei", s-a retinut numai codul "intrebări privind facturarea" si s-au luat in calcul la acest NS numai intrebările clientilor care au primit raspuns scris, verificandu-se data de intrare a solicitarilor la ANB cat si data de iesire a raspunsurilor catre clienti.

La verificarile efectuate de ARBAC la Serviciul Clienti, s-a constatat ca pentru persoanele care cer informatii privind facturarea (de ex: consumul facturat), ANB deschide fisa clientului pe calculator accesand "cod client" si raspunde la solicitarea clientului pe loc. Aceste tipuri de raspunsuri nu trebuiau luate in calcul pentru evaluarea indicatorului NS C3 deoarece in conformitate cu Contractul de Concesiune ANB trebuia sa aibe in vedere raspunsurile expediate prin posta.

In inregistrările bazei de date a Nivelului de Serviciu aceste cazuri au avut durate de raspuns 0 zile (clientii au primit raspunsuri verbale) si sunt in numar de 3878 cazuri din totalul solicitarilor de 4081.

Restul de 203 cazuri au primit raspunsuri scrise, si doar trei cazuri au depasit perioada de raspuns de maxim 5 zile. 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) ARBAC a solicitat ANB sa adopte o procedura corecta care sa tina cont pentru evaluarea Nivelului de Serviciu C3, doar de solicitarile scrise cu raspunsuri expediate prin posta, legate strict de factura emisa de ANB catre acel client (referitor la toate informatiile din factura).

d.Concluzii

Pentru Nivelul de Serviciu C3 nu au existat evenimente care sa constituie motive de EA.

In urma evaluarii datelor din Raportul ANB, s-a determinat realizarea conformitatii in procent de 98,52%, in conditiile corectiilor operate de ARBAC, fata de 99,93% cat solicitase ANB. In cel mai scurt timp insa ARBAC trebuie sa reaia discutiile cu ANB pentru reconsiderarea acestui Nivel de Serviciu, astfel incat toate solicitarile clientilor cu privire la facturare sa fie incadrate la NS C3, inclusiv acelea care actualmente sunt incadrate la Nivelul de Serviciu C4, pentru a fi in accord cu complexitatea descrierii NS C4 in Contractul de Concesiune.

- Evaluarea NS C3 pentru anul 6 de concesiune

ANB a transmis "Raportul Anual" care masoara rezultatele inregistrate pentru perioada 17.11.2005 – 16.11.2006.

In anul 6 de concesiune, se constata mentinerea respectarii Standardului Obiectiv, care a fost atins de Concesionar in anul 3 de concesiune. ANB a luat in calculul indicatorului NS C3 toate solicitarile existente in baza de date X7, inclusiv pe acelea pentru care nu au fost inaintate raspunsuri scrise petentilor si nu a transmis la ARBAC toate informatiile solicitate.

Intrucat o mare parte a intrebărilor clientilor referitoare la facturare sunt inregistrate si solutionate in mod gresit de ANB in cadrul termenelor prevazute de NS C4, incepand cu evaluarea anului urmatoar ANB va trebui sa corecteze aceasta eroare. Astfel, toate solicitarile clientilor cu privire la facturare, inclusiv reclamatii scrise ale acestora vor fi inregistrate si evaluate conform termenelor si in cadrul NS C3.