

**MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU C3 – Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea
2009 – 2010**

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 (< 5 zile si > 5 zile) 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 9 de concesiune

- Raport de Evaluare a Continuarii Conformitatii (ECC)

Raportul de Evaluare a Continuarii Conformitatii a fost predat de ANB in data de 08.10.2009, avand drept perioada de evaluare 28.09.2008 – 27.09.2009.

ANB a predat, impreuna cu Raportul privind ECC NS C3 – Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea si baza de date in format electronic aferenta perioadei de evaluare.

Au fost prezentate urmatoarele valori ale NS C3 :

*- raspunsuri expediate prin posta in maxim 5 zile pentru **99,26 %** din cazuri;*

*- raspunsuri expediate prin posta peste 5 zile pentru **0,74 %** din cazuri;*

- Raportul Anual ANB anul 9 de concesiune

Perioada de evaluare pentru Raportul Anual ANB este 17.11.2008 – 16.11.2009, iar datele raportate au fost urmatoarele :

*- raspunsuri expediate prin posta in maxim 5 zile, in **99,63%** din cazuri;*

*- raspunsuri expediate prin posta peste 5 zile, in **0,37%** din cazuri.*

- Monitorizare si evaluare

- 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, nr. 31/26.10.2006, nr.28/26.10.2007 nr.23/23.10.2008 si nr.15/23.10.2009 au aprobat Evaluările de Continuare a Conformitatii la acest Nivel de Serviciu.

- Evaluarea Continuarii Conformitatii in perioada 28.09.2008- 27.09.2009

- 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 inregistrarile bazei de date a Nivelului de Serviciu.

- Verificari efectuate

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

- 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 "intrebari privind facturarea" si s-au luat in calcul la acest NS numai intrebarile 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 au fost luate in calcul pentru evaluarea indicatorului NS C3 deoarece in conformitate cu Contractul de Concesiune ANB trebuia sa aiba in vedere raspunsurile expediate prin posta.

In inregistrările bazei de date a Nivelului de Serviciu C3, aceste cazuri au avut durate de raspuns 0 zile (clientii au primit raspunsuri verbale in momentul solicitarii).

Dintr-un total de 271 intrebari privind facturarea, au ramas un numar de 269 cazuri care au primit raspunsuri scrise si doar in doua cazuri s-a 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 C3 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).

- Concluzii

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

In urma evaluarii datelor din Raportul ANB si a verificarilor facute, s-a determinat realizarea conformitatii in procent de 99,26%, aceeași ca valoarea prezentata de ANB.

- Evaluarea NS C3 pentru anul 9 de concesiune

ANB a transmis “Raportul Anual” in care sunt evidentiata rezultatele inregistrate pentru perioada 17.11.2008 – 16.11.2009.

In anul 9 de concesiune, se constata mentinerea respectarii Standardului Obiectiv, care a fost atins de Concesionar in anul 3 de concesiune. In urma deciziei ARBAC privind continuarea conformitatii, ANB a luat in calcul observatiile ARBAC, neintroducand in baza de date pentru NS C3 raspunsurile date pe loc clientilor (raspuns in zero zile). Au fost inregistrate un numar de 269 de solicitari, dintre care numai 1 a fost solutionata in mai mult de 5 zile.