

**MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU C3 – Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea
2010 – 2011**

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 10 de concesiune

- Raport de Evaluare a Continuarii Conformitatii (ECC) pentru anul 10

Raportul de Evaluare a Continuarii Conformitatii a fost predat de ANB in data de 07.10.2010, avand drept perioada de evaluare 28.09.2009 – 27.09.2010.

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 **100 %** din cazuri;*

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

- Raportul Anual ANB anul 10 de concesiune

Perioada de evaluare pentru Raportul Anual ANB este 17.11.2009 – 16.11.2010, iar datele raportate au fost urmatoarele :

*- raspunsuri expediate prin posta in maxim 5 zile, in **100 %** din cazuri;*

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

- Monitorizare si evaluare

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 nr.15/23.10.2009 si Decizia AMRSP nr.22/26.10.2010 au aprobat Evaluările de Continuare a Conformitatii la acest Nivel de Serviciu.

- Evaluarea Continuarii Conformitatii in perioada 28.09.2009- 27.09.2010

- Analiza informatiilor obtinute de la SC Apa Nova SA

Din formatul inregistrarii 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, AMRSP a reusit sa identifice “natura problemei” continuta in solicitarile clientilor care au fost cuprinse in inregistrările bazei de date a Nivelului de Serviciu. Lipsurile constatate nu au influentat evaluarea acestui NS.

- Verificari efectuate

In urma verificarilor, atat a documentelor transmise de ANB, in format electronic, cat si a vizitelor efectuate in perioada de monitorizare si evaluare la Directia Dispecerat si Monitorizare si Directia Comerciala, AMRSP a constatat ca fata de formatul inregistrarilor aprobat de ARBAC prin Decizia nr.24/2003, lipsesc informatii referitoare la: **“nume petent”, “adresa petent”, “detalii ale actiunilor intreprinse pentru rezolvarea problemei”**. Lipsurile constatate nu au putut influenta modalitatea de evaluare. In baza de date se regaseste insa codul de client, informatie utila pentru o eventuala verificare in detaliu.

La verificarile in baza de date ANB, AMRSP a reusit sa identifice “natura problemei” continuta in solicitarile clientilor care au fost cuprinse in inregistrările bazei de date a Nivelului de Serviciu. Dintre solicitarile utilizatorilor, 23 se refera la intrebari privind soldul existent, 1 reclama probleme legate de factura, iar restul de 288 au solicitat informatii privind facturarea.

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 inregistrat verificarea in baza de date ANB a Nivelului de Serviciu;
- s-a verificat durata raspunsului scris trimis clientilor;
- s-au verificat raspunsurile date clientilor pentru a constata daca respectivele solicitari se incadreaza in Nivelul de Serviciu.

Din toate solicitarile inregistrate in baza de date a ANB pentru Nivelul de Serviciu C3 la “natura problemei”, s-au retinut atat codul “intrebari privind facturarea” cat si „confirmare sold”. Intrucat pentru toate solicitarile s-au oferit raspunsuri si informatii scrise, toate au fost luate in calcul la acest NS, verificandu-se data de intrare a solicitarilor la ANB, cat si data de iesire a raspunsurilor catre clienti.

La verificarea efectuata de AMRSP in baza de date, s-a constatat ca, fata de anii trecuti, nu au fost inregistrare cazuri cu durata de raspuns 0 zile. Petentilor li s-au oferit documente scrise, la solicitarile acestora de la „biroul clienti” al ANB.

Din verificari s-a constatat ca nu s-a depasit perioada de raspuns de maxim 5 zile, pentru care se acorda neconformitati.

Verificarile facute de catre AMRSP au condus la aceleasi valori ca cele raportate de ANB, calculul conformitatii aratand astfel:

<i>Nr.crt.</i>	<i>Specificatie</i>	<i>Valoare</i>
1.	Numarul total de intrabari privind facturarea	312
2.	Numarul total de intrebari tratate ≤ 3 zile	285
3.	Numarul total de intrebari tratate intre 3 ÷ 5 zile	27
4.	Numarul total de intrebari tratate intre ≤ 5 zile	312
5.	Numarul total de intrebari tratate intre 5 ÷ 10 zile	0
6.	Nivel de Serviciu realizat	100%
7.	Nivel Standard Obiectiv prevazut de CC	90%

$$NS\ C3 = \frac{\text{Numarul total de intrebari tratate } = 5 \text{ zile}}{\text{Numarul total de intrabari privind facturarea}} \times 100 = \frac{312}{312} \times 100 = 100\%$$

- 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 100 %, aceeasi ca valoarea prezentata de ANB.

- Evaluarea NS C3 pentru anul 10 de concesiune

ANB a transmis “Raportul Anual” in care sunt evidentiata rezultatele inregistrate pentru perioada 17.11.2009 – 16.11.2010.

In anul 10 de concesiune, se constata mentinerea respectarii Standardului Obiectiv, care a fost atins de Concesionar in anul 3 de concesiune. In urma deciziei AMRSP nr.22/26.10.2010 privind Continuarea Conformitatii, ANB a raportat urmatoarele:

- raspunsuri expediate prin posta in maxim 5 zile (din 315 solicitari privind facturarea), in **100 %** din cazuri;
- raspunsuri expediate prin posta peste 5 zile, in **0%** din cazuri (nu s-au inregistrat cazuri de raspunsuri care audepasit 5 zile).