

**MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU C6 – Timpul pentru tratare vizite clienti (audiente)
2006 – 2007**

I. PREVEDERI CONTRACTUALE

- Definitie

Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente

- Formula de calcul

Raportul dintre numarul de solicitari de audienta inregistrate si rezolvate in intervalele de timp specificate in Contractul de Concesiune (CC) si numarul total de solicitari de audienta

- Termen limita de conformitate

Anul 3 de concesiune (17 noiembrie 2003)

- Masurat prin:

O inregistrare a tuturor solicitarilor de audienta

- Monitorizat prin:

In principal, ARBAC analizeaza rapoartele ANB si verifica acuratetea inregistrarii informatiilor din registrele bazelor de date ale ANB cu detalii asupra solicitarilor de audiente. 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)

- 97% din audiente in decurs de o jumatate de zi (am/pm) fata de inscriere;

II. MONITORIZARE SI EVALUARE

- Nivel Standard de Baza (NSB)

aprobat prin Decizia ARBAC nr. 22/2002:

- 70% din audiente in decurs de o jumatate de zi (am/pm) fata de inscriere;

- 30% din audiente in mai mult de o jumatate de zi (am/pm) fata de inscriere;

- 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. ANB raporteaza urmatoarele valori pentru NS C6:

- 100% din audiente in decurs de o jumatate de zi (am/pm) fata de inscriere;

- 0% din audiente in mai mult de o jumatate de zi (am/pm) fata de inscriere.

- Raportul Anual ANB anul 6 de concesiune

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

- 100% din audiente in decurs de o jumatate de zi (am/pm) fata de inscriere;

- 0% din audiente in mai mult de o jumatate de zi (am/pm) fata de inscriere.

- Monitorizare si evaluare ARBAC in anul 6 de concesiune

- Istoric

Prin Decizia ARBAC nr. 37/28.10.2003 a fost certificata Evaluarea Initiaiala a Conformitatii. Deciziile ARBAC nr. 43/27/10/2004, nr. 45/21.10.2005 si nr. 33/ 26.10.2006 au certificat solicitarile ANB pentru Evaluările de Continuare a Conformitatii la acest Nivel de Serviciu.

- Evaluarea Continuarii Conformitatii (ECC) in perioada 28.09.2005-27.09.2006

- Analiza informatiilor de la SC Apa Nova SA

ARBAC a inceput verificarile pentru nivelele de serviciu in data de 11.09.2006. In data de 12.09.2006 ANB a refuzat accesul echipei ARBAC refuz transmis prin adresele 1053/4.09.2006 si 1080/12.09.2006, motiv pentru care controlul a fost intrerupt.

Din acest motiv ARBAC a cerut ANB informatii referitoare la NS C6 prin adresa 1089/15.10.2006 si transmise de ANB cu adresa 14996/20.10.2006 si inregistrata la ARBAC cu nr. 1176/20.10.2006.

- Verificari efectuate

Din baza de date transmisa de ANB s-au verificat la sediul ARBAC, copii dupa documente care indica tinerea audientelor in cadrul ANB Directia Comerciala. Dupa copiile cerute de ARBAC prin scrisoarea nr. 1089/15.10.2006 si transmise de ANB in data de 20.10.2006 s-au verificat urmatoarele:

- numele si adresa solicitantului;

- data solicitarii audientei;
- programarea audientei (data/ora);
- realizarea audientei (data/ora);
- rezultatul audientei;
- semnatura clientului

- Alte constatari

In aceasta perioada au fost inregistrate un numar de 333 de solicitari de audiente, din care 290 de audiente s-au tinut, iar 43 solicitari de audiente nu s-au tinut pe motiv ca nu s-au prezentat solicitantii. Toate aceste solicitari de audiente care nu s-au tinut pe motiv de neprezentare a solicitantilor, sunt considerate Excluderi Admisibile de ANB, fara ca dosarele acestor excluderi sa fie inaintate la ARBAC spre aprobare, conform procedurilor stabilite de ARBAC prin Decizia 23/2005.

Din Raportul ANB privind Evaluarea Continuarii Conformitatii pe anul 2006 si din verificarile ARBAC pentru evaluarea acestui Nivel de Serviciu, s-a constatat ca numarul de audiente tinute lunar de ANB este de peste 24 audiente / luna.

Pentru Nivelul de Serviciu C6 au existat 43 evenimente care sa constituie motive de EA, prin neprezentarea solicitantului.

- Concluzii

In urma evaluarii datelor din Raportul ANB, s-a determinat realizarea conformitatii in procent de 100%. In viitor nu se vor mai lua in calculul Excluderilor Admisibile cazurile in care clientii nu s-au prezentat la audiente conform programarii, fara ca acestea sa aibe aprobarea ARBAC, conform Deciziei ARBAC 23/2005. De asemenea, va trebui reconsiderata situatia audientelor tinand cont de practica ANB de a programa datele de inscriere a clientilor la audiente, restrangand astfel dreptul acestora de a se incrie la audiente si distorsionand continutul Nivelului de Serviciu. ARBAC considera practica de limitare a audientelor contrara prevederilor obiectivelor Contractului de Concesiune si NS C6. Aceasta practica nu reprezinta o problema manageriala interna a ANB, asa cum se afirma in scrisorile acesteia, ci o obligatie contractuala de asigurare a calitatii serviciilor pentru utilizatori.

- Evaluarea NS C6 pentru anul 6 de concesiune

ANB a transmis "Raportul Anual" pentru perioada 17.11.2004 – 16.11.2005.

In urma verificarilor de catre ARBAC a acestui Raport, s-a constatat ca, in anul 5 de concesiune, valorile NS realizate sunt peste SO.