

**MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU C6 – Timpul pentru tratare vizite clienti (audiente)
2010 – 2011**

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:

Inregistrarea tuturor solicitarilor de audiente

- 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 10 de concesiune

- Raport de Evaluare a Continuarii Conformitatii (ECC)

Raportul de Evaluare a Continuarii Conformitatii a fost predat de ANB in data de 07.10.2010, avand drept perioada de evaluare (28.09.2009 – 27.09.2010). 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 10 de concesiune

Perioada de evaluare pentru Raportul Anual ANB este (17.11.2009 – 16.11.2010), 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 10 de concesiune

- Istoric

Prin Decizia ARBAC nr. 37/28.10.2003 a fost certificata Evaluarea Initiala a Conformitatii. Deciziile ARBAC nr. 43/28.10.2004, nr. 45/21.10.2005, nr. 33/26.10.2006, nr. 30/26.10.2007, nr. 18/23.10.2008 si 17/23.10.2009 si Decizia AMRSP nr. 24/26.10.2010 au certificat solicitarile ANB pentru Evaluarea de Continuare a Conformitatii la acest Nivel de Serviciu.

- Evaluarea Continuarii Conformitatii (ECC) in perioada (28.09.2009-27.09.2010)

- Analiza informatiilor de la SC Apa Nova SA

Din baza de date transmisa de ANB si la sediul ANB s-au verificat documentele care indica tinerea audientelor in cadrul ANB - Directia Comerciala. Au fost verificate urmatoarele informatii:

- numele si adresa solicitantului;

- data solicitarii audientei;

- programarea audientei (data/ora);

- realizarea audientei (data/ora);

- rezultatul audientei;

- semnatura clientului.

- Constatari

In aceasta perioada au fost inregistrate un numar de 235 de solicitari de audiente, din care 153 de audiente s-au tinut, iar 82 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 catre ANB.

Din Raportul ANB privind Evaluarea Continuarii Conformitatii pe anul 2010 si din verificarile AMRSP pentru evaluarea acestui Nivel de Serviciu, s-a constatat ca numarul de audiente tinute lunar de ANB este de peste 12 audiente.

Pentru Nivelul de Serviciu C6 au existat 82 evenimente care sa constituie motive de EA, prin neprezentarea solicitantului.

- Concluzii

In continuare trebuie luate masuri privind "tratarea problemei" astfel incat raspunsul dat petentilor la audiente sa fie concludent si sa raspunda exact problemelor acestora. Aceasta ar duce la scaderea numarului revenirilor petentilor pe acelasi subiect si la diminuarea numarului de litigii inregistrate la AMRSP.

- Evaluarea NS C6 pentru anul 10 de concesiune

ANB a transmis "Raportul Anual" pentru perioada (17.11.2009 – 16.11.2010).

In urma verificarilor de catre AMRSP a acestui Raport, s-a constatat ca in anul 10 de concesiune valorile NS realizate sunt peste Standardul Obiectiv.