

**MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU C7 – Timp pentru tratarea reclamatilor privind acuratetea
contorizarii
2002 – 2003**

- Definitie

Timpul pentru tratarea reclamatilor privind acuratetea contorizarii

- Nivel Standard Obiectiv (NSO)

- 95% din toate solicitarile de verificari ale contorizarii sunt rezolvate si raportate in maxim 3 luni de la solicitare, inclusiv actiunea de remediere acolo unde este necesar.

- Formula de calcul

Raportul dintre numarul de solicitari de verificari ale acuratetii contorizarii rezolvate si raportate in mai putin de 3 luni si numarul total de solicitari privind acuratetea contorizarii

- Termen limita de conformitate

Anul 3 de concesiune (17 noiembrie 2003)

- Masurat prin:

O inregistrare a tuturor solicitarilor de verificare a acuratetii contorizarii

- Monitorizat prin:

In principal ARBAC verifica registrul cu detalii asupra solicitarilor de verificare a acuratetii contorizarii. Registrul trebuie sa cuprinda baza de date si tabele rezumative pentru fiecare an de raportare

- Nivel Standard de Baza (NSB)

propus de ANB:

- 50% in maxim 3 luni de la solicitare;

- 50% in mai mult de 3 luni de la solicitare;

aprobat prin Decizia ARBAC nr. 23/2002 este:

- 50% in maxim 3 luni de la solicitare;

- 50% in mai mult de 3 luni de la solicitare;

- Valori raportate de ANB in 2001

Raportari peste NSB, dar ARBAC are rezerve cu privire la evaluarea acestui indicator, datorita lipsei datelor relevante (vezi si obs. 2002).

- 93% in maxim 3 luni de la solicitare;

- 7% in in mai mult de 3 luni de la solicitare.

- Monitorizarea evolutiei indicatorului in anul 2002

Valorile raportate de ANB in anul 2002 sunt :

- 97,52% in maxim 3 luni de la solicitare;

- 2,48% in in mai mult de 3 luni de la solicitare.

Nu s-a respectat formatul registrului baze de date prevazut in contract : registrul in format hartie cuprinde doar date referitoare la efectuarea verificarilor metrologice solicitate de clienti, fara a include date referitoare la petent, data intrarii reclamatiei in ANB, numarul total de solicitari de verificare, natura solicitarii. Date referitoare la petent sunt continute doar in registrul in format electronic. Sunt inregistrate doar notificările clientilor. In concluzie, sunt necesare planuri de imbunatatire in ceea ce priveste modul de inregistrare, registrele bazei de date, securizarea inregistrărilor, se vor aduce completari ale inregistrărilor aferente anului 2002 si se va proceda la recalcularea indicatorului.