

**MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU C7 – Timp pentru tratarea reclamatilor privind acuratetea
contorizarii
2003 – 2004**

- Definitie

Timpul pentru tratarea solicitarilor privind verificarea acuratetei contorizarii

- Formula de calcul

Raportul dintre numarul de solicitari de verificare a acuratetei 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 acuratetei contorizarii

- Monitorizat prin:

In principal ARBAC analizeaza rapoartele ANB si verifica registrele cu inregistrarile privind solicitarile de verificare a acuratetei contorizarii, precum si tabelele rezumative

- Excluderi Admisibile (EA)

Nu sunt prevazute Excluderi Admisibile in Contractul de Concesiune. Pentru acest Nivel de Serviciu, Concesionarul nu a identificat pana in prezent Excluderi Admisibile suplimentare

- Nivelul Standardului Obiectiv (NSO)

- 95% din solicitari rezolvate in maxim 3 luni de la solicitare, inclusiv actiunea de remediere acolo unde este necesar.

- Nivel Standard de Baza (NSB)

aprobat prin Decizia ARBAC nr.23 / 2002 :

- 50% din solicitari rezolvate in maxim 3 luni de la solicitare;

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

- Rapoarte ANB in anul 3 de concesiune

- Raport Anual ANB in anul 3 de concesiune

Perioada de evaluare pentru Raportul Anual ANB este 17.11.2002 – 17.11.2003, datele raportate de ANB sunt urmatoarele :

- 98,23% din solicitari rezolvate in maxim 3 luni de la solicitare;

- 1,77% din solicitari rezolvate in mai mult de 3 luni de la solicitare;

- Raport de Evaluare Initiala a Conformitatii (EIC)

Raportul Initial de Conformitate a fost predat de ANB la data prevazuta de Contractul de Concesiune, 8.10.2003. S-au luat in calcul solicitarile privind verificarea acuratetei contorizarii primite de ANB in perioada 27.12.2002 - 27.06.2003 si tratate in perioada 27.03 – 27.09.2003, raportandu-se urmatoarele valori pentru Nivelul de Serviciu :

- 95% din solicitari rezolvate in maxim 3 luni de la solicitare;

- 5% din solicitari rezolvate in mai mult de 3 luni de la solicitare;

- Evaluari ARBAC in anul 3 de concesiune

- Evaluarea Nivelului de Serviciu C7 in anul 3 de concesiune

In anul 3 de concesiune , se constata respectarea Standardului de Baza, cu o crestere atat fata de Nivelul Standardului de Baza cat si fata de performantele anului 2 de concesiune.

- Evaluarea Initiala a Conformitatii

Perioada de Evaluare Initiala a Conformitatii este de sase luni (27.03.2003 – 27.09. 2003).

ANB a predat Raportul privind Evaluarea Initiala a Conformitatii in termen, la data de 8.10.2003, avand anexata baza de date cuprinzand solicitarile privind acuratetea contorizarii din perioada de notificare 27.12.2002-26.06.2003.

In conformitate cu pevederile Contractului de Concesiune, ARBAC a solicitat prin scrisoarea 792/20.10.2003 (inregistrata la ANB cu nr. 8978/16.10.2003) precizari referitoare la inregistrarile din baza de date. ANB raspunde prin scrisoarea 8978/24.10.2003 (inregistrata la ARBAC CU nr. 813/24.10.2003), aducand completările solicitate de ARBAC, fapt pentru care, in urma verificarilor datelor prezentate, ARBAC intocmeste Scrisoarea de Certificare a Conformitatii NS C4 862/28.10.2003 aprobata prin Decizia ARBAC nr. 38/28.10.2003, **conformitatea realizata fiind de 100%** fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de 95 %.

Prin Anexa 1 la Decizia ARBAC nr. 38/2.10.2003, ARBAC a solicitat pentru ECC un plan de imbunatatire a modului de inregistrare a solicitarilor de verificare a acuratetii contorizarii, precum si respectarea Deciziei ARBAC nr. 25/2003 privind formatul inregistrarilor de baza.

AMRSP