

**MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU C7 – Timp pentru tratarea reclamatilor privind acuratetea contorizarii
2004 – 2005**

- Definitie

Timpul pentru tratarea solicitarilor privind verificarea acuratetii contorizarii

- Formula de calcul

Raportul dintre numarul de solicitari de verificare a 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 analizeaza rapoartele ANB si verifica registrele cu inregistrarile privind solicitarile de verificare a acuratetii 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 4 de concesiune

- Raport Anual ANB in anul 4 de concesiune

Perioada de evaluare pentru Raportul Anual ANB este 17.11.2003 – 16.11.2004, datele raportate de ANB sunt urmatoarele :

- 99,6% din solicitari rezolvate in maxim 3 luni de la solicitare;

- 0,4% din solicitari rezolvate in mai mult de 3 luni de la solicitare;

- Raport de Evaluare a Continuarii Conformitatii (ECC)

Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii a fost predat de ANB la data prevazuta de Contractul de Concesiune, 8.10.2004. S-au luat in calcul solicitarile privind verificarea acuratetii contorizarii primite de ANB in perioada 27.06.2003 - 27.06.2004 si tratate pina la 27.09.2004, raportandu-se urmatoarele valori pentru Nivelul de Serviciu :

- 99.06% din solicitari rezolvate in maxim 3 luni de la solicitare;

- 0,94% din solicitari rezolvate in mai mult de 3 luni de la solicitare;

- Evaluari ARBAC in anul 4 de concesiune

- Evaluarea Nivelului de Serviciu C7 in anul 5 de concesiune

In anul 4 de concesiune , se constata respectarea Standardului Obiectiv. Se constata de asemenea o reducere a numarului de solicitari privind verificarea acuratetii contorizarii, de la 250 in anul 3 de concesiune, la 212 in anul 4 de concesiune.

- Evaluarea Continuarii Conformitatii

ANB a predat Raportul privind Evaluarea Initiala Continuarii Conformitatii in termen, la data de 8.10.2004, avand anexata baza de date cuprinzand solicitarile privind acuratetea contorizarii din perioada de evaluare.

In aceasta perioada au fost inregistrate un numar de 212 solicitari privind verificarea acuratetii contorizarii, dintre care 210 au fost rezolvate in mai putin de 3 luni de la solicitare.

In urma analizei bazei de date si in vederea evaluarii Nivelului de Serviciu C7, s-au facut observatii si s-au solicitat la ANB informatii suplimentare prin adresa ARBAC nr. 1078/15.10.20004, la care ANB a raspuns prin scrisoarea nr. 11768/21.10.2004, inregistrata la ARBAC cu nr. 1087/21.10.2004, referitoare la formatul inregistrarilor. Formatul inregistrarilor nu este cel aprobat de ARBAC prin Decizia nr. 27/2003, Decizie contestata prin adresa ANB nr. 6725/1.09.2004, ARBAC mentinandu-si pozitia prin scrisoarea nr. 697/19.09.2004, problema discutata cu ocazia emiterii Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C7.

In urma analizei Raportului privind Evaluarea Continuarii Conformitatii, ARBAC intocmeste Scrisoarea de Certificare a Conformitatii NS C7 (ECC) nr. 1125/28.10.2004, aprobata prin Decizia ARBAC nr. 44/27.10.2004, **conformitatea realizata fiind de 99.06%** fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de 95 %. Prin scrisoarea 1178/15.11.2004 ARBAC a solicitat, o imbunatatire a modului de inregistrare a solicitarilor privind verificare acuratetii contorizarii. ANB a raspuns prin scrisoarea nr. 13791/15.11.2004 insusindu-si in mare masura observatiile ARBAC, dar acestea se vor putea aplica in urmatoarea perioada de evaluare.

ANMRSP