

**MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU C7 – Timp pentru tratarea reclamatiiilor privind acuratetea
contorizarii
2005 – 2006**

I. PREVEDERI CONTRACTUALE

- 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.

- Nivel Standard Obiectiv (NSO)

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

II. MONITORIZARE SI EVALUARE

- 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;

- Monitorizare si Rapoarte ANB

- Raport de Evaluare a Continuarii Conformitatii (ECC)

Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii a fost predat de ANB la data prevazuta de Contractul de Concesiune, 8.10.2005. S-au luat in calcul solicitarile privind verificarea acuratetei contorizarii primite de ANB in perioada 27.06.2004 - 27.06.2005 si tratate pina la 27.09.2005, raportandu-se un numar de 271 de cazuri, toate solutionate pana la expirarea perioadei de 3 luni de la solicitare, rezultand astfel o valoare pentru acest Nivel de Serviciu de **100%** din solicitari rezolvate in maxim 3 luni de la solicitare.

- Raport Anual ANB in anul 5 de concesiune

Perioada de evaluare pentru Raportul Anual ANB este 17.11.2004 – 16.11.2005, datele raportate de ANB sunt urmatoarele : 260 de cazuri, toate rezolvate intr-un interval de pana la 3 luni de la solicitare, adica **100%** din solicitari rezolvate in maxim 3 luni de la solicitare.

- Monitorizare si Evaluarea ARBAC

- Evaluarea Continuarii Conformitatii

- Analiza informatiilor

ANB a predat Raportul privind Evaluarea Initiala Continuarii Conformitatii in termen, la data de 8.10.2005, avand anexata baza de date cuprinzand solicitarile privind acuratetea contorizarii din perioada de evaluare.

In aceasta perioada au fost inregistrate un numar de 271 solicitari privind verificarea acuratetei contorizarii, fiind rezolvate in mai putin de 3 luni de la solicitare. Din cele 271 de cazuri in 24 de cazuri au rezultat suprainregistrari ale contoarelor verificate metrologic.

Formatul inregistrarilor nu este cel aprobat de ARBAC prin Decizia nr. 27/2003. Decizia a fost contestata de ANB prin adresa sa nr. 6725/1.09.2004. ARBAC a respins contestatia prin scrisoarea nr. 697/19.09.2004.

Fata de formatul aprobat in Decizia 27 / 2003 in baza de date prezentata lipsesc rubricile:

- Data ultimei verificari metrologice;

- Numarul si seria buletinului de verificare metrologica;

- Verificarile efectuate

Din baza de date transmisa de ANB s-au verificat aleatoriu cca 10 % din inregistrari. Verificarea a avut loc la sediul ANB, Directia Comerciala si Compartiment Politica Contoarelor (Grozavesti).

Verificarea s-a realizat in modul urmator:

- La Directia Comerciala s-au verificat inregistrarile din baza de date X7;
- La Compartimentul Politica Contoarelor s-au verificat buletinele de verificare ;

- Excluderi Admisibile

Nu au fost solicitate Excluderi Admisibile.

- Concluzii

Din cele 271 de verificari metrologice efectuate, 139 au avut ca rezultat "respins", iar 132 au avut ca rezultat "admis". Din cele 139 de verificari metrologice al caror rezultat a fost "respins", in 24 din cazuri s-a constatat suprainregistrarea. In nici unul din cazurile in care s-a constat suprainreingistrarea nu s-a acordat rabat clientului. In baza datelor prezentate de ANB si a evaluarii realizate, ARBAC a aprobat prin decizia nr. 46 din 21.10.2005 Scrisoarea de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu.

- Evaluarea Nivelului de Serviciu C7 in anul 5 de concesiune

In anul 5 de concesiune, se constata respectarea Standardului Obiectiv. Se constata de asemenea o crestere a numarului de solicitari privind verificarea acuratetii contorizarii, de la 212 in anul 4 de concesiune, la 260 in anul 5 de concesiune.