



Qasja e Pensilvanisë

Kodi 66 i Pensilvanisë § 2801-2812

Joseph K. Witmer, Asistent Këshilltari
Komisioni i Shërbimit Publik Pensilvani
Delegacioni NARUC
Prezantimi në Kosovë/UNMIK
Pasqyrë e Cilësisë së Shërbimit
Nëntor 2007

Kodi 66 Pa. § 2801-2812

Ristrukturimi (Ndarja e Prodhimit nga T&D)
nuk Nënkupton se Rëniet në Cilësinë e
Shërbimit Janë të Pranueshme

Seksioni 2804(1) Detyron Komisionin që të
“Sigurojë Vazhdimësinë e Shërbimit të
Sigurt dhe të Besueshëm Elektrik.”

Kodi 52 Pa. §§54.151-156

Rregulloret mbi Cilësinë e Shërbimit

- 54.151 - Fushëveprimi dhe Qëllimi
- 54.152 - Përkufizimet (Fokusi)
- 54.153 - Kërkesat e Raportimit
- 54.154 - Sondazhet me Konsumatorë
- 54.155 - Ankesat joformale drejt BShK-së
- 54.156 - Raporti Vjetor

54.151 - Qëllimi

“themelon mjetin përmes të cilit Komisioni mund të zhvillojë matje dhe raportim të uniformuar për të siguruar se shërbimet e KDE-ve për konsumatorin janë mirëmbajtur, së paku në nivelin e njëjtë të cilësisë brenda konkurrencës me pakicë”

54.152 - Përkufizime

BShK—Byroja e Komisionit për Shërbimet e Konsumatorit.

Shkalla e braktisjes së thirrjeve—Numri i thirrjeve drejt qendrës së thirrjeve apo zyrës biznesore të një KDE-je që janë braktisur, pjesëtuar me numrin total të thirrjeve të pranuar nga qendra e thirrjeve telefonike e KDE-së apo zyra biznesore.

KDE—*Kompania e Distribuimit Elektrik*—Termi i përkufizuar në seksionin 2803 të kodit.

Shkelja —Zbatimi i keq i rregullores së Komisionit, veçanërisht standardeve dhe praktikave të faturimit për shërbimin shtëpiak.

Shkalla e shkeljes—Numri i shkeljeve joformalisht të verifikuara për çdo 1,000 konsumatorë shtëpiakë.

Kërkesat e Raportimit

Të vendosura qysh më 1999.

Raporti Vjetor me Sekretarin e Komisionit më datë 1 shkurt apo para kësaj datë.

Të dhënat, të raportuara sipas muajit, si dhe mesatarja kumulative për 12 muajt për vitin paraprijës kalendarik

Secili raport do të përfshijë emrin dhe numrin e telefonit të personit kontaktues të shërbimit që është përgjegjës për raportin.

Rezultati: Besueshmëria Statistike & Llogari-dhënia e Shërbimit

Cilat Regjistra Duhet Mbajtur

Thirrjet Telefonike.

- * Përqindja e thirrjeve të përgjigjura brenda secilës qendre të thirrjeve apo zyres biznesore të KDE-së, apo nga të dyjat, brenda 30 sekondash kur përfaqësuesi i KDE-së është në gjendje të jepë asistencë dhe të pranojë informacionin e nevojshëm për të procesuar thirrjen.
- * Të qenit i vetëdijshëm se një konsumator apo aplikues është duke pritur në linjë nuk mjafton për t'u quajtur dhënie e përgjigjes. Nëse KDE-ja raporton të dhëna për më shumë se një qendër thirrjeje apo zyre biznesore, KDE-ja duhet po ashtu të ofrojë përqindjen e kombinuar të thirrjeve të përgjigjura brenda 30 sekondash nga KDE-ja si tërësi.
- * Shkalla mesatare e linjave të zëna / papërgjigjura të qendrës së thirrjeve, zyres biznesore apo të dyjave. Nëse KDE-ja raporton të dhëna për më shumë se një qendër thirrjeje apo zyre biznesore, KDE-ja duhet po ashtu të ofrojë përqindjen e kombinuar të thirrjeve të zëna/papërgjigjura nga KDE-ja si tërësi.
- * Shkalla e braktisjes së thirrjeve për secilën qendër thirrjesh apo zyre biznesore, apo për të dyjat. Nëse KDE-ja raporton të dhëna për më shumë se një qendër thirrjeje apo zyre biznesore, KDE-ja duhet po ashtu të ofrojë përqindjen e kombinuar të shkallës së braktisjes së thirrjeve për KDE-në si tërësi.

Cilat Regjistra Duhet Mbajtur

Faturimi

- * Numri dhe përqindja e faturave shtëpiake që KDE-ja ka dështuar t'i dërgojë njëherë brenda secilës periudhë të faturimit për pagesit e normës rezidencial.
- * Numri dhe përqindja e faturave që KDE-ja ka dështuar t'i dërgojë njëherë brenda secilës periudhë të faturimit për tek konsumatorët e bizneseve të vogla.

Leximi i njehsorëve.

- * Numri dhe përqindja e njehsorëve shtëpiake për të cilët kompania ka dështuar të bëjë leximin aktual apo të dhënë nga pagesi i normës brenda 6 muajve të fundit, për të verifikuar saktësinë e leximeve të përafëruara.
- * Numri dhe përqindja e njehsorëve shtëpiake për të cilët kompania ka dështuar të bëjë leximin aktual të njehsorit brenda 12 muajve të fundit për të verifikuar saktësinë e leximeve, qoftë ato të vlerësuara përafërsisht apo të lexuara nga pagesi I normës.
- * Numri dhe përqindja e njehsorëve të largët shtëpiake për të cilat kompania ka dështuar të bëjë leximin aktual të njehsorit brenda kornizës kohore të kërkuar.

Çështjet e Diskutabile dhe Analiza Krahasimore

Përgjigja ndaj Çështjeve Diskutabile.

Numri aktual i çështjeve diskutabile siç përshkruhet në Kapitullin 56 (rregulloret mbi konsumatorët shtëpiakë), Nënkapitulli F (përkitazi me çështjet diskutabile; çështjet diskutabile të ndërprerjes; ankesat formale dhe joformale) lidhur me të cilat kompania nuk u ka ofruar përgjigje palëve ankuese brenda **30 ditësh prej fillimit të çështjes diskutabile.**

Krahasimi i Cilësisë së Shërbimit.

Secili raport i KDE-së drejt Komisionit do të përmbajë një analizë dhe krahasim të të dhënave të cilësisë së shërbimit në secilën fushë të performancës **gjatë 6 muajve të fundit, me atë të cilësisë paraprake të shërbimit** në ato fusha.