

**MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU C4 – Timp pentru tratare a reclamatilor scrise
2002 – 2003**

- Definitie

Timpul pentru tratarea reclamatilor scrise

- Nivel Standard Obiectiv (NSO)

Raspunsuri expediate prin posta: maxim 10 zile lucratoare in 90% din cazuri

- Formula de calcul

Raportul dintre numarul de reclamatii scrise expediate prin posta in mai putin de 10 zile si numarul total de reclamatii scrise inregistrate la ANB

- Termen limita de conformitate

Anul 3 de concesiune (17 noiembrie 2003)

- Masurat prin:

O inregistrare a tuturor reclamatilor

- Monitorizat prin:

In principal ARBAC verifica registrul cu date despre reclamatile scrise . Registrul trebuie sa cuprinda baza de date si tabele rezumative pentru fiecare an de raportare

- Nivel Standard de Baza (NSB)

propus de ANB:

- raspunsuri expediate prin posta : maxim 10 zile lucratoare in **15%** din cazuri;

- raspunsuri expediate prin posta : peste 10 zile lucratoare in **85%** din cazuri;

aprobat prin Decizia ARBAC nr. 20/2002:

- raspunsuri expediate prin posta : maxim 10 zile lucratoare in **30%** din cazuri;

- raspunsuri expediate prin posta : peste 10 zile lucratoare in **70%** din cazuri;

- Valori realizate de ANB in 2001

- raspunsuri expediate prin posta : maxim 10 zile lucratoare in **32,87%** din cazuri;

- raspunsuri expediate prin posta : peste 10 zile lucratoare in **67,13 %** din cazuri.

Valorile realizate de ANB in 2001 sunt peste NSB.

- Monitorizarea evolutiei indicatorului in anul 2002

La acest indicator s-a respectat formatul tabelului rezumativ din CC, fara insa a se preciza eventualul rabat oferit clientilor cf Cap. " Problemele clientilor" pag 194 din CC.

Nu exista insa registru bazei de date in format hartie, ci numai pe suport informatic.

Numarul total de reclamatii inregistrat in anul 2002 este de 11245. Acesta a putut fi verificat numai in baza de date transmisa catre ARBAC pe suport informatic. Nu sunt evidentiata informatii asupra revenirilor.

- Valori realizate de ANB in 2002

- raspunsuri expediate prin posta : maxim 10 zile lucratoare in **43,61%** din cazuri;

- raspunsuri expediate prin posta : peste 10 zile lucratoare in **56,39 %** din cazuri;

Din inregistrarile monitorizate, in urma calcularii valorii indicatorului, se apreciaza ca in timpul anului 2 de concesiune s-a respectat NSB, cu specificatia ca sunt necesare planuri de imbunatatire in ceea ce priveste modul de inregistrare , registrele baze de date, securizarea inregistrarilor.