

MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU C4 – *Timp pentru tratare a reclamatilor scrise* 2003 – 2004

- **Definitie**

Timpul pentru tratarea reclamatilor scrise

- **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 rezumate pentru fiecare an de raportare

- **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)**

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

- **Nivel Standard de Baza (NSB)**

aprobat prin Decizia ARBAC nr. 20/2002:

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

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

- **Rapoarte ANB in anul 3 de concesiune**

- **Raport Anual ANB, anul 3 de concesiune**

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

*- raspunsuri expediate prin posta : in maxim 10 zile lucratoare in **78,89%** din cazuri;*

*- raspunsuri expediate prin posta : peste 10 zile lucratoare in **9,91%** din cazuri;*

- **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 reclamatile scrise primite de ANB in perioada 17.07 - 17.09.2003 si tratate in perioada 27.07 – 27.09.2003, raportandu-se urmatoarele valori pentru Nivelul de Serviciu :

*- raspunsuri expediate prin posta : in maxim 10 zile lucratoare in **99,3%** din cazuri;*

*- raspunsuri expediate prin posta : peste 10 zile lucratoare in **0,7 %** din cazuri;*

- **Evaluare ARBAC in anul 3 de concesiune**

- **Evaluarea Nivelului de Serviciu C4 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 doua luni (27.07. – 27.09.2003).

ANB a predat Raportul privind EIC in termen, la data de 8.10.2003, avand anexata baza de date cuprinzand reclamantiile scrise din perioada de notificare 17.07.2003-16.09.2003.

In conformitate cu pevederile Contractului de Concesiune, ARBAC a solicitat prin scrisoarea 782/16.10.2003 (inregistrata la ANB cu nr. 8913/16.10.2003) precizari referitoare la inregistrarile din baza de date. ANB raspunde prin scrisoarea 8913/23.10.2003 (806/23.10.2003), aducand completarile solicitate de ARBAC, fapt pentru care, in urma verificarilor datelor prezentate, ARBAC intocmeste Scrisoarea de Certificare a Conformitatii NS C4 aprobata prin Decizia ARBAC nr. 35/2.10.2003, **conformitatea realizata fiind de 97,5%** fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de 90 %.

Prin Anexa 1 la Decizia ARBAC nr. 35/2.10.2003, ARBAC a solicitat pentru Evaluarea Continuarii Conformitatii un plan de imbunatatire a modului de inregistrare a reclamatilor scrise, precum si respectarea Deciziei ARBAC nr. 25/2003 privind formatul inregistrarilor de baza.