

MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU C4 – *Timp pentru tratare a reclamatilor scrise* 2004 – 2005

- **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 4 de concesiune**

- **Raport Anual ANB, anul 4 de concesiune**

Perioada de evaluare pentru Raportul Anual ANB este 17.11.2003 – 17.11.2004, datele raportate de ANB sunt urmatoarele :

*- raspunsuri expediate prin posta : in maxim 10 zile lucratoare in **96.25%** din cazuri;*

*- raspunsuri expediate prin posta : peste 10 zile lucratoare in **3,75%** din cazuri;*

- **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. Au fost luate in calcul toate reclamatile scrise primite la ANB in perioada 17.09.2003 – 16.09.2004 tratate pana la sfarsitul perioadei de evaluare care este 27.09.2004, raportandu-se urmatoarele valori pentru Nivelul de Serviciu :

*- raspunsuri expediate prin posta : in maxim 10 zile lucratoare in **96,55%** din cazuri;*

*- raspunsuri expediate prin posta : peste 10 zile lucratoare in **3,45 %** din cazuri;*

- **Evaluare ARBAC in anul 4 de concesiune**

- **Evaluarea Nivelului de Serviciu C4 in anul 4 de concesiune**

In anul 4 de concesiune , se constata respectarea Standardului Obiectiv.

Se constata de asemenea o reducere a numarului de reclamatii scrise de la 11.049 in anul 3 de concesiune, la 8.116 in anul 4 de concesiune.

- **Evaluarea Continuarii Conformitatii**

Au fost luate in calcul toate reclamatile scrise primite la ANB in perioada 18.09.2003 – 17.09.2004 tratate pana la sfarsitul perioadei de evaluare care este 27.09.2004.

In aceasta perioada au fost inregistrate un numar de 8570 reclamatii scrise, pe diferite subiecte, pentru 8274 din reclamatii s-au transmis raspunsurile prin posta in termen de 10 zile lucratoare, adica 96.55% din totalul reclamatilor scrise au primit raspuns in 10 zile lucratoare.

Formatul inregistrarilor nu este cel aprobat de ARBAC prin Decizia nr. 25/2003, decizie contestata de ANB prin scrisoarea nr. 6725/1.09.2004. ARBAC respinge contestatia prin scrisoarea nr. 697/19.09.2004. Aceeasi precizare s-a facut si cu ocazia emiterii Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 (EIC).

In urma analizei Raportului privind Evaluarea Continuarii Conformitatii, ARBAC intocmeste Scrisoarea de Certificare a Conformitatii NS C4 (ECC) nr. 1115/28.10.2004, aprobata prin Decizia ARBAC nr. 42/27.10.2004,

conformitatea realizata fiind de 96.55%, reprezentand raportul dintre cele 8274 de reclamatii scrise la care s-a raspuns in termen de 10 zile lucratoare si totalul de 8570 reclamatii scrise. Conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de 90 %. Fata de propunerile facute in Scrisoarea de Certificare a Conformitatii, s-a transmis catre ANB scrisoarea 1178/15.11.2004 in care ARBAC a prezentat in detaliu propuneri de imbunatatire a modului de inregistrare a reclamatilor scrise. 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.

In perioada urmatoare ARBAC va trebui sa decida asupra unui alt aspect legat de continutul raspunsului, in sensul ca la o reclamatie scrisa a unui client, ANB va trebui sa transmita acestuia un raspuns concludent si nicidecum un raspuns de complezenta. Numai raspunsul concludent va trebui luat in calculul conformitatii NS, raspunsurile de complezenta urmand a fi considerate neconformitati.

ANRSP