

**MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU C4 – Timp pentru tratare a reclamatilor scrise
2005 – 2006**

I. PREVEDERI CONTRACTUALE

- 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 rezumative 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*

II. MONITORIZARE SI EVALUARE ARBAC

- 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 5 de concesiune

- 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. Au fost luate in calcul toate reclamatile scrise primite la ANB in perioada 17.09.2004 – 16.09.2005 tratate pana la sfarsitul perioadei de evaluare, care este 27.09.2005, raportandu-se urmatoarele valori pentru Nivelul de Serviciu :

*- raspunsuri expediate prin posta : in maxim 10 zile lucratoare in **96,93%** din cazuri;*

*- raspunsuri expediate prin posta : peste 10 zile lucratoare in **3,07 %** din cazuri;*

- Raport Anual ANB, anul 5 de concesiune

Perioada de evaluare pentru Raportul Anual ANB este 17.11.2004 – 16.11.2005, datele raportate de ANB sunt urmatoarele :

*- raspunsuri expediate prin posta : in maxim 10 zile lucratoare in **96,97%** din cazuri;*

*- raspunsuri expediate prin posta : peste 10 zile lucratoare in **3,03%** din cazuri;*

- Monitorizare si Evaluare ARBAC

- Evaluarea Continuarii Conformitatii

- Analiza informatiilor obtinute de la SC Apa Nova SA

Au fost luate in calcul toate reclamatile scrise primite la ANB in perioada 18.09.2004 – 17.09.2005 tratate pana la sfarsitul perioadei de evaluare care este 27.09.2005.

In aceasta perioada au fost inregistrate un numar de 4306 reclamatii scrise, pe diferite subiecte, pentru 4174 din reclamatii s-au transmis raspunsurile prin posta in termen de 10 zile lucratoare, adica 96,93% din totalul reclamatilor scrise au primit raspuns in 10 zile lucratoare. Formatul inregistrarilor nu este cel aprobat de ARBAC prin Decizia nr. 24/2003, Decizie ce a fost contestata de ANB prin adresa nr. 6725/1.09.2004. ARBAC a respins contestatia prin scrisoarea nr. 697/19.09.2004. Nu a fost emisa nici o alta Decizie referitoare la acest subiect.

Fata de formatul aprobat in Decizia 24/ 2003 in baza de date prezentata lipsesc rubricile:

- nume petent;

- adresa petent;

- continutul raspunsului;

- rabat;

- Verificari efectuate

Informatiile care nu exista in baza de date au putut fi verificate, prin sondaj, la Directia Comerciala ANB, ele existand in baza de date X7.

Din baza de date transmisa de ANB s-au selectat aleator inregistrari care s-au verificat la sediul ANB, Directia Comerciala.

Verificarea s-a realizat in modul urmator :

- s-a verificat inregistrarea petitiiei in "X7"

- s-a verificat baza reclamatiei :

(i) la sesizarea scrisa depusa prin posta s-au verificat natura reclamatiei si data postei

(ii) la sesizarile scrise depuse direct la ANB s-au verificat natura reclamatiei si data de pe fisa de intrare la ANB prin Biroul de primire Clienti;

- s-au verificat raspunsurile date si borderourile de posta care sa ateste data plecarii raspunsurilor;

- Alte constatari

In urma analizei bazei de date si a verificarilor efectuate in teren s-a constatat ca ANB a luat in considerare reglementarile ARBAC, mai ales cele referitoare la incadrarea cazurilor in NS precum si la unitatea codurilor privind "natura reclamatiei".

In verificarile realizate nu s-au constatat diferente intre baza de date transmisa si inregistrările primare (reclamatia depusa, evidentele X7, si data postei).

Statistic se poate observa o reducere importanta a numarului de reclamatii scrise in anul contractual 2004-2005 fata de anul contractual 2003-2004, de cca 50%, defalcate pe natura problemei dupa cum urmeaza:

<i>Natura problemei reclamate</i>	<i>2004-2005</i>	<i>2003-2004</i>	<i>reducere</i>
<i>Alte reclamatii comerciale</i>	<i>408</i>	<i>2179</i>	<i>81%</i>
<i>Alte reclamatii tehnice</i>	<i>304</i>	<i>370</i>	<i>18%</i>
<i>Contestare Citire</i>	<i>150</i>	<i>252</i>	<i>40%</i>
<i>Contestare factura</i>	<i>1124</i>	<i>1768</i>	<i>36%</i>
<i>Reclamatie contor</i>	<i>292</i>	<i>475</i>	<i>39%</i>
<i>Reclamatie contract</i>	<i>188</i>	<i>193</i>	<i>3%</i>
<i>Reclamatie penalitati</i>	<i>48</i>	<i>191</i>	<i>75%</i>
<i>Reclamatie plati</i>	<i>85</i>	<i>255</i>	<i>67%</i>
<i>Reclamatii calitate apa</i>	<i>54</i>	<i>58</i>	<i>7%</i>
<i>Reclamatii retea apa</i>	<i>942</i>	<i>1903</i>	<i>50%</i>
<i>Reclamatii retea canalizare</i>	<i>711</i>	<i>926</i>	<i>23%</i>
<i>TOTAL</i>	<i>4306</i>	<i>8570</i>	<i>50%</i>

O problema specifica este cea a scrisorilor de complezenta, formula prin care nu se rezolva petitiile utilizatorilor. Avand in vedere numarul mare de scrisori de complezenta, precum si faptul ca o mare parte din NS au TLC 17.11.2005, trebuie luate masuri pentru corelarea termenelor de transmitere a raspunsurilor in cazul reclamatiiilor scrise cu tematici tehnice cu termenele prevazute de Nivelele de Serviciu, (ex : la sesizarile scrise cu tematica tehnica, care se incadreaza in NS A5, se poate transmite un raspuns scris final, si nu de complezenta, in cele 10 zile lucratoare pe care le prevede SO la NS C4).

De asemenea trebuie luate masuri privind „tratarea problemei” astfel incat raspunsul sa fie concludent si sa raspunda exact problemelor petentilor. Aceasta ar duce la scaderea numarului veniturilor petentilor pe acelasi subiect si la diminuarea numarului de litigii inregistrate la ARBAC, unde s-au inregistrat numeroase litiigii, la care utilizatorii prezinta raspunsul tip al SC Apa Nova SA.

Concluzii:

In urma analizei Raportului privind Evaluarea Continuarii Conformitatii, ARBAC aproba continuarea conformitatii prin Decizia ARBAC nr. 44/21.10.2005, **conformitatea realizata fiind de 96.93%**, reprezentand raportul dintre cele 4174 de reclamatii scrise la care s-a raspuns in termen de 10 zile lucratoare si totalul de 4306 reclamatii scrise, inregistrate in perioada de evaluare. Conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune este de 90 %.

- Evaluarea Nivelului de Serviciu C4 in anul 5 de concesiune

Se constata o reducere a numarului de reclamatii scrise de la 8116 in anul 4 de concesiune, la 4190 in anul 5 de concesiune.

In anul 5 de concesiune, se constata respectarea Standardului Obiectiv.