

MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU C4 – Timp pentru tratare a reclamatilor scrise 2006 – 2007

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 6 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, 7.10.2006. Au fost luate in calcul toate reclamatile scrise primite la ANB in perioada 28.09.2005 – 27.09.2006 tratate pana la sfarsitul perioadei de evaluare, raportandu-se urmatoarele valori pentru Nivelul de Serviciu :

- raspunsuri expediate prin posta : in maxim 10 zile lucratoare in 97,78% din cazuri;
- raspunsuri expediate prin posta : peste 10 zile lucratoare in 2,22 % din cazuri;

- Raport Anual ANB, anul 6 de concesiune

Perioada de evaluare pentru Raportul Anual ANB este 17.11.2005 – 16.11.2006, datele raportate de ANB sunt urmatoarele :

- raspunsuri expediate prin posta : in maxim 10 zile lucratoare in 97,38% din cazuri;
- raspunsuri expediate prin posta : peste 10 zile lucratoare in 2,62% din cazuri;

- Monitorizare si Evaluare ARBAC

- Istoric

Prin Decizia ARBAC nr.35/28.10.2003 a fost certificata Evaluarea Initiala a Conformitatii. Ulterior prin Deciziile ARBAC nr. 42/27.10.2004, nr.44/21.10.2005 si 32/26.10.2006 au fost certificate si Evaluările de Continuare a Conformitatii la NS C4.

- Evaluarea Continuarii Conformitatii in perioada 28.09.2005-27.09.2006

- Analiza informatiilor obtinute de la SC Apa Nova SA

Au fost luate in calcul toate reclamatile scrise primite la ANB in perioada 28.09.2005 – 27.09.2006 tratate pana la sfarsitul perioadei de evaluare care este 27.09.2006.

In aceasta perioada au fost inregistrate un numar de 4056 reclamatii scrise, pe diferite subiecte,

Formatul inregistrarilor nu este cel aprobat de ARBAC prin Decizia nr. 24/2003 (Decizia a fost contestata initial de ANB prin adresa nr. 6725/1.09.2004, ARBAC a respins contestatia prin scrisoarea nr. 697/19.09.2004), decizia ramanand in vigoare, nefiind atacata in Contencios conform prevederilor CC.

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

- nume petent;
- adresa petent;
- continutul raspunsului;
- rabat;

Aceste informatii au putut fi verificate, sunt preluate din baza de date X7.

Reclamatiiile au fost diverse ca tematica si au fost clasificate de ANB astfel :

Natura problemei reclamate	buc
<i>Alte reclamatii comerciale</i>	92
<i>Alte reclamatii tehnice</i>	176
<i>Contestare Citire</i>	243
<i>Contestare factura</i>	1668
<i>Reclamatie contor</i>	147
<i>Reclamatie contract</i>	15
<i>Reclamatie penalitati</i>	41
<i>Reclamatie plati</i>	60
<i>Reclamatii calitate apa</i>	69
<i>Reclamatii retea apa</i>	855
<i>Reclamatii retea canalizare</i>	690
TOTAL	4056

Legea nr.233/2002 arata care sunt conditiile in care autoritatile si institutiile publice, asa cum sunt ele definite prin aceasta lege, sunt obligate sa solutioneze petitiile cetatenilor. In acest sens legea prevede :

- masuri organizatorice cu caracter obligatoriu, la autoritatile si institutiile publice, care sa permita preluarea, urmarirea , solutionarea, redactarea si transmiterea raspunsurilor, in termenele prevazute de lege, catre petenti ;
- obligativitatea autoritatilor si institutiilor publice de a raspunde in termenele prevazute de lege , adica maxim 30 de zile calendaristice, chiar daca solutiile sunt favorabile sau nu petentului, dar cu indicarea clara a temeiului legal al solutiei ; Legea prevede o prelungire de maxim 15 zile a perioadei de raspuns, in situatia in care sunt necesare cercetari amanuntite, care justifica aceasta prelungire ;
- obligatiile minime cu privire la modalitatea de redactare a raspunsurilor, in ceea ce priveste indicarea temeiului legal al solutiilor si modalitatea de semnare a acestor raspunsuri ;

Toate obligatiile prevazute de lege sunt aplicabile ANB, cu mentiunea ca termenele de raspuns prevazute de Contractul de Concesiune sunt mai restrictive, adica 10 zile lucratoare sau 14-15 zile calendaristice. In cadrul acestor termene ANB este obligata sa raspunda clientilor cu solutii la problemele acestora, indiferent daca acestea sunt sau nu favorabile clientilor si cu indicarea termenului legal al solutiei date.

Contractul de Concesiune prevede posibilitatea, dar nu obligatia ANB, de a transmite scrisori de amanare/telefoane clientilor, atunci cand se apreciaza ca nu se poate da un raspuns clientului in termenul prevazut de CC. « Oricum aceasta nu ar trebui privita ca un raspuns cu scopul de a masura conformitatea », se spune in CC si ar fi impotriva prevederilor Legii 233/2002, care asa cum am aratat impune obligarea solutionarii problemei, inaintea transmiterii raspunsului.

In acest sens, odata cu aprobarea ECC din anul 2004, prin scrisoarea nr. 1087/2004, inregistrata la ANB cu nr. 13791/21.10.2004, ARBAC a atentionat ANB asupra obligatiei sale de a corela solutionarea problemelor clientilor cu termenele de raspuns, astfel incat la « data rezolvarii » sa fie inscrise datele de transmitere a raspunsurilor definitive si nu datele de transmitere a unor scrisori de complezenta.

Prin raspunsul sau nr 13791/15.12.2004 (1178/15.12.2004 la ARBAC), ANB comunica la ARBAC faptul ca regula transmiterii unor raspunsuri imediate clientilor, este un element pe care ANB il foloseste pentru a avea o buna comunicare cu clientii sai si ca in sensul obligatiilor sale din CC, in termenele prevazute de NS, va transmite un raspuns definitiv clientului in legatura cu modalitatea de solutionare sau a felului in care urmeaza a fi solutinata problema « Pentru a raspunde NSC4 , ANB are obligatia contractuala de a raspunde reclamatiiilor scrise in termenele prevazute de NS C4 in legatura cu modul in care a fost rezolvata sau dupa caz urmeaza sa fie solutionata problema sesizata ».

- Verificari efectuate

In vederea verificarii asigurarii conditiilor de evaluare corecta a continuarii conformitatii la NS C4, ARBAC a efectuat controlul registrelor, solicitand sa fie pregatite documentele specifice cu privire la data rezolvarii, cu mentiunea ca acolo unde exista si raspunsuri de amanare , ANB sa pregateasca datele referitoare la raspunsurile definitive.

Controlul din data de 11.09.2006 a fost intrerupt ca urmarea refuzului ANB de a acorda acces echipelor ARBAC in data de 12.09.2006, asa cum a transmis la ARBAC prin adresele nr. 1053/4.09.2006, 1080/12.09.2006. Mentionam ca atitudinea ANB de a refuza accesul echipelor de control, sub pretextul ca nu este de acord cu componenta echipelor ARBAC, se incadreaza la prevederile clauzei 50.1.1(f) din CC privind posibilitatea de incetare a Contractului din vina Concesionarului pentru "nefurnizarea sau ascunderea de informatii semnificative ce trebuie furnizate Autoritatii de Regelementare sau refuzul de a asigura Autoritatii de Regelementare drepturile de acces convenite".

Avand in vedere refuzul ANB de a permite accesul echipelor la sediu pentru verificarea existentei informatiilor transmise in bazele de date, verificarile ARBAC s-au bazat pe constituirea unor esantioane si verificarea copiilor de documente puse la dispozitie de ANB. De aceea, concluziile ARBAC se fundamenteaza pe datele rezultate din verificarea acestor esantioane si nu au avut in vedere confruntarea copiilor de documente cu documentele reale. Nu s-a putut verifica daca datele referitoare la data expedierii raspunsului sunt identice cu cele existente in borderourile de posta.

Pe baza esantionului, transmis de ANB, ca urmare a actiunii de control din data de 11.09.2006, precum si a extinderii acestui control cu ocazia prezentarii Raportului de Continuare a Conformitatii s-a putut concluziona asupra faptului ca ANB a preluat in mod gresit in calculul conformitatilor scrisorile de amanare transmise clientilor. Netransmiterea raspusurilor definitive in intervalul de 10 zile lucratoare constituie o dovada ca ANB nu a inteles corect solicitarea ARBAC de a corela raspusurile cu data de rezolvare, continuand sa inscrie in bazele de date, datele referitoare la primul raspuns adresat clientului, acolo unde asemenea raspunsuri exista si u raspunsul definitiv cum prevede legislatia in vigoare si Contractul de Concesiune.

Totusi, pe baza fiselor tehnice, s-a putut stabili faptul ca ceea ce era esential, adica rezolvarea problemelor clientilor, s-a realizat in termenele prevazute de Contractul de Concesiune.

La solicitarea ANB in data de 23.10.2006 s-a incheiat un protocol intre ANB si ARBAC, protocol care insa nu a fost aprobat printr-o decizie a Consiliului Executiv ARBAC, nefiind aplicabil, prin urmare.

- Alte constatari

Prezentam mai jos concluziile controlului efectuat pe esantioane din bazele de date ale ANB, concluzii pe care ANB trebuie sa le aibe in vedere in urmarirea realizarii acestui Nivel de Serviciu:

- ANB inregistreaza la « data rezolvarii », data transmiterii acestui raspuns imediat si nu data la s-a transmis raspunsul definitiv, care sa contina solutia si temeiul legal al acesteia ;
- intrarile nu se fac printr-un compartiment distinct de relatii cu publicul, care sa permita inregistrarea directa de catre acest compartiment a tuturor intrarilor, fapt ce rezulta si din referintele la mai multe numere de inregistrare acordate aceleiasi cereri ;
- departamentul care se ocupa de transmiterea raspunsurilor catre petenti nu este preocupat de urmarirea solutionarii acestora , ceea ce denota tendinta ANB de tratare in masa a cererilor clientilor ; Acest lucru este evident din faptul ca :

- (i) nu in toate cazurile persoana care transmite raspunsul imediat este si autoarea raspunsul definitiv ;
- (ii) termenele de rezolvare sunt inscise in documente, dar nu sunt urmarite si in acest fel sunt situatii in care raspunsul imediat, transmite clientului preluarea de catre ANB a unei probleme care era deja solutionata la acea data, la care se adauga faptul ca se mai transmite un raspuns final clientului, la doua luni de la solicitare
- (iii) desi problemele ridicate de clienti sunt rezolvate in termene foarte scurte, asa cum rezulta din fisele de interventie, transmiterea raspunsului catre Dir Com, in vederea formularii raspunsului final, intarzie nepermis de mult, ceea ce duce la depasirea termenelor de raspuns, fara nici un temei ;
- (iv) formularea raspunsurilor nu raspunde in totalitate cerintelor legale cu privire la indicarea temeiului legal al solutiei ; de multe ori se indica mai multe legi fara sa se faca referire la articolele de lege pe care se fundamenteaza solutia;

Statistic se poate observa o usoara reducere a numarului de reclamatii scrise in anul contractual 2004-2005 fata de anul contractual 2003-2004, de cca 6%, defalcate pe natura problemei dupa cum urmeaza:

Natura problemei reclamate	2004-2005	2005-2006	reducere
<i>Alte reclamatii comerciale</i>	408	92	78%
<i>Alte reclamatii tehnice</i>	304	176	42%
<i>Contestare Citire</i>	150	243	-62%
<i>Contestare factura</i>	1124	1668	-48%
<i>Reclamatie contor</i>	292	147	50%
<i>Reclamatie contract</i>	188	15	92%
<i>Reclamatie penalitati</i>	48	41	15%
<i>Reclamatie plati</i>	85	60	30%
<i>Reclamatii calitate apa</i>	54	69	-21%
<i>Reclamatii retea apa</i>	942	855	9%
<i>Reclamatii retea canalizare</i>	711	690	3%
TOTAL	4306	4056	6%

Se poate constata o crestere cu aproape 50% a contestatiilor facturilor de catre clienti, care se explica prin introducerea de catre ANB a unui sistem ilegal de facturare la clientii alimentati prin asa zisele Rețele Telescopice. Acest sistem de facturare a fost abandonat de ANB in luna octombrie 2006, urmare a presiunii clientilor si refuzului a unei bune parti a acestora de a plati cantitati de apa ce nu reprezinta consumurile lor de apa.

Cresterea numarului de reclamatii cu privire la neefectuarea citirii contoarelor de catre cititorii ANB, demonstreaza necesitatea impunerii unor masuri organizatorice care sa elimine acest gen de probleme.

- **Concluzii**

În urma analizei Raportului privind Evaluarea Continuarii Conformității, ARBAC a aprobat continuarea conformității prin Decizia ARBAC nr. 32/21.10.2006, conformitatea realizată fiind de 94.97%, față de 97,78 , cât a solicitat ANB. Modificarea calculelor a avut la bază rezultatele obținute din esantioanele de baze de date prezentate de ANB și pe baza fișelor tehnice. În conformitate cu Legea 233/2002 ANB va trebui să prezinte în mod obligatoriu temeiul legal al soluției în redactarea răspunsurilor către clienți. De asemenea, trebuie avută în vedere transferarea problemelor legate de facturare la NS C3, pentru a răspunde clar imperativelor CC.

- **Evaluarea Nivelului de Serviciu C4 în anul 6 de concesiune**

Se constată o reducere a numărului de reclamații scrise de la 4190 în anul 5 de concesiune, la 3738 în anul 6 de concesiune.

În anul 6 de concesiune , se constată menținerea respectării Standardului Obiectiv.