

MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU C4 – Timp pentru tratare a reclamatilor scrise 2008 – 2009

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 8 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, 07.10.2008. Au fost luate in calcul toate reclamatile scrise primite la ANB in perioada (18.09.2007 – 17.09.2008) 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 98,37% din cazuri;
- raspunsuri expediate prin posta : peste 10 zile lucratoare in 1,63 % din cazuri;

- Raport Anual ANB, anul 8 de concesiune

Perioada de evaluare pentru Raportul Anual ANB este (17.11.2007 – 16.11.2008), iar datele raportate de ANB sunt urmatoarele :

- raspunsuri expediate prin posta : in maxim 10 zile lucratoare in 98,37% din cazuri;
- raspunsuri expediate prin posta : peste 10 zile lucratoare in 1,63% 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, nr. 32/26.10.2006, nr. 29/26.10.2007 si 17/23.10.2008 au fost certificate si Evaluările de Continuare a Conformitatii la NS C4.

- Evaluarea Continuarii Conformitatii in perioada (28.09.2007-27.09.2008)

- Analiza informatiilor obtinute de la SC Apa Nova SA

Au fost luate in calcul toate reclamatile scrise primite la ANB in perioada (18.09.2007 – 27.09.2008) tratate pana la sfarsitul perioadei de evaluare care este 17.09.2008.

In aceasta perioada au fost inregistrate un numar de 1107 reclamatii scrise, pe diferite subiecte.

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

Fata de formatul aprobat in Decizia ARBAC nr. 24/ 2003, in baza de date in format electronic lipsesc lipsesc rubricile:

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

Aceste informatii au putut fi verificate, prin sondaj, la sediul ANB, ele existand in baza de date.

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

Natura problemei reclamate	Numar reclamatii
<i>Reclamatii citire</i>	205
<i>Reclamatii factura</i>	550
<i>Reclamatii bransamente</i>	272
<i>Reclamatii calitate mediu</i>	5
<i>Reclamatii racord canalizare</i>	75
TOTAL	1107

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 nr. 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 inscise datele de transmitere a raspunsurilor definitive si nu datele de transmitere a unor scrisori de complezenta.

Prin raspunsul sau nr. 13791/15.12.2004 (nr. 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 NS C4 , 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”.

Din analiza bazei de date se constata ca ANB a tinut cont de precizarile ARBAC referitoare la tratarea reclamatiiilor tehnice referitor la raspunsuri expediate in 0 zile lucratoare, incepand cu luna noiembrie 2006.

- Verificari efectuate

In vederea verificarii asigurarii conditiilor de evaluare corecta a continuarii conformitatii la NS C4, ARBAC a efectuat un control la ANB si a solicitat documentele specifice cu privire la data rezolvarii, pentru un esantion de inregistrari din baza de date.

Pe baza esantionului verificat de catre ARBAC la sediul ANB in data de 29.09.2008 s-a putut concluziona faptul ca ANB a respectat precizarile ARBAC.

Din baza de date existenta s-au verificat documente justificative privind inregistrările, o parte dintre acestea fiind fotocopiate.

- Alte constatari

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

- ANB inregistreaza la „data rezolvarii”, data transmiterii acestui raspuns imediat si nu data la care s-a transmis raspunsul definitiv, care sa contina solutia si temeiul legal al acesteia;
 - 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.
- Statistic se poate observa o reducere a numarului de reclamatii scrise in anul contractual 2007-2008 fata de anul contractual 2006-2007, defalcate pe natura problemei dupa cum urmeaza:

Natura problemei reclamate	2006-2007	2007-2008
<i>Reclamatii citire</i>	268	205
<i>Reclamatii factura</i>	927	550
<i>Reclamatii mediu</i>	7	5
<i>Reclamatii bransamente</i>	423	272
<i>Reclamatii retea canalizare</i>	167	75
TOTAL	1792	1107

- **Concluzii**

In urma analizei Raportului privind Evaluarea Continuarii Conformitatii, ARBAC a aprobat continuarea conformitatii prin Decizia nr. 17/23.10.2008, conformitatea realizata fiind de 98,37%.

- **Evaluarea Nivelului de Serviciu C4 in anul 8 de concesiune**

Se constata o reducere a numarului de reclamatii scrise de la 1792 in anul 7 de concesiune, la 1107 in anul 8 de concesiune.

In anul 8 de concesiune, se constata mentinerea respectarii Standardului Obiectiv.