

MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU C4 – *Timp pentru tratare a reclamatilor scrise* 2010 – 2011

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 in 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 10 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, 07.10.2010. Au fost luate in calcul toate reclamatile scrise primite la ANB in perioada 18.09.2009 – 17.09.2010, 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 99,55 % din cazuri;

- raspunsuri expediate prin posta peste 10 zile lucratoare: in 0,45 % din cazuri;

- Raport Anual ANB, anul 10 de concesiune

Perioada de evaluare pentru Raportul Anual ANB este 17.11.2009 – 16.11.2010, iar datele raportate de ANB sunt urmatoarele:

- raspunsuri expediate prin posta in maxim 10 zile lucratoare: in 99,54 % din cazuri;

- raspunsuri expediate prin posta peste 10 zile lucratoare: in 0,46 % 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, nr. 17/23.10.2008 si nr. 16/23.10.2009 si Decizia AMRSP nr. 23/26.10.2010 au fost certificate Evaluările de Continuare a Conformitatii pentru NS C4 – Timp pentru tratarea reclamatilor scrise.

- Evaluarea Continuarii Conformitatii in perioada (28.09.2009-27.09.2010)

- Analiza informatiilor obtinute de la SC Apa Nova SA

Au fost luate in calcul toate reclamatile scrise primite la ANB in perioada 28.09.2009 – 27.09.2010, tratate pana la sfarsitul perioadei de evaluare care este 17.09.2010.

In aceasta perioada au fost inregistrate un numar de 1120 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 iar 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 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 astfel:

Natura problemei reclamate	Numar reclamatii
<i>Reclamatii citire</i>	126
<i>Reclamatii factura</i>	575
<i>Reclamatii bransamente</i>	177
<i>Reclamatii calitate mediu</i>	26
<i>Reclamatii racord canalizare</i>	134
<i>Reclamatii diverse probleme</i>	82
TOTAL	1120

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 ANB a fost atentionat in scris 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.

Regula transmiterii unor raspunsuri imediate clientilor este un element pe care ANB il foloseste pentru a avea o mai buna comunicare cu clientii sai si 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 solutionata 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 mentionate, referitoare la tratarea reclamatiiilor tehnice privind raspunsurile expediate in 10 zile lucratoare, incepand cu luna noiembrie 2006.

- Verificari efectuate

In vederea verificarii asigurarii conditiilor de evaluare corecta a continuarii conformitatii la NS C4, AMRSP a efectuat mai multe verificari 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 la sediul ANB s-a putut concluziona faptul ca ANB a respectat precizarile AMRSP.

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

- Alte constatari

Statistic se poate observa o scadere a numarului de reclamatii scrise in anul contractual 2009-2010 fata de anul contractual 2008-2009, defalcate pe natura problemei dupa cum urmeaza:

Natura problemei reclamate	2008-2009	2009-2010
<i>Reclamatii citire</i>	281	126
<i>Reclamatii factura</i>	741	575
<i>Reclamatii mediu</i>	283	177
<i>Reclamatii bransamente</i>	12	26
<i>Reclamatii retea canalizare</i>	239	134
<i>Reclamatii diverse</i>	-	82

<i>TOTAL</i>	<i>1556</i>	<i>1120</i>
---------------------	--------------------	--------------------

- Concluzii

In urma analizei Raportului privind Evaluarea Continuarii Conformitatii, AMRSP a aprobat continuarea conformitatii prin Decizia nr. 23/26.10.2010, conformitatea realizata fiind de 99,55 %.

- Evaluarea Nivelului de Serviciu C4 in anul 10 de concesiune

In anul 10 al concesiunii, se constata mentinerea respectarii Standardului Obiectiv.

De asemenea, se constata o scadere a numarului de reclamatii scrise de la 1556 in anul 9 de concesiune, la 1120 in anul 10 de concesiune.

AMRSP