

**MUNICIPIUL BUCURESTI**  
**Agentia de Reglementare a Nivelelor de Servicii Apa – Canal a Municipiului Bucuresti**

**ARBAC**  
**DECIZIE**

**Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu**  
**C5 – Timpul de raspuns la apelurile telefonice**

Avand in vedere Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 – Timpul de raspuns la apelurile telefonice transmis la ARBAC de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. la data de 04.12.2009;

Avand in vedere referatul privind analiza si verificarea Raportului S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. de Evaluare a Continuarii Conformitatii, inaintat Consiliului Executiv al ARBAC de catre responsabilul cu monitorizarea acestui Nivel de Serviciu;

Avand in vedere prevederile clauzelor 10.2, 17.7, 48, precum si a clauzei 1.3 din Anexa A, Caiet de Sarcini, Partea a III-a Nivelele de Servicii, din Contractul de Concesiune dintre Municipiul Bucuresti si S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. cu privire la furnizarea de servicii de alimentare cu apa si canalizare pentru Municipiul Bucuresti;

Avand in vedere deciziile ARBAC nr. 3/2004, nr. 48/2004, nr. 50/2005, nr. 40/2006, nr. 37/2007 si nr. 26/16.12.2008;

In temeiul prevederilor art. 4, litera a), b), d), art. 5.3, art. 5.6 si art. 7.1 din Statutul ARBAC, aprobat prin HCGMB nr. 155/2008;

**CONSILIUL EXECUTIV AL ARBAC**

**DECIDE:**

**Art.1.** Se aproba Scrisoarea de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 - Timpul de raspuns la apelurile telefonice, prezentata in Anexa, care face parte integranta din prezenta Decizie.

**Art. 2** Constatarea ulterioara emiterii prezentei decizii a unor informatii care demonstreaza ca datele raportate de ANB sau conditiile de monitorizare prezentate nu corespund realitatii, va putea determina revizuirea Deciziei ARBAC privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii.

**DIRECTOR GENERAL**

**Miltiade CONSTANDACHE**

Bucuresti,  
Nr. 24/14.12.2009

**Municipiul Bucuresti**

**ARBAC**

Bd. Regina Elisabeta nr. 41, sector 5

Tel/Fax: 021.311.21.18; 021.311.20.63

Catre:

**S.C. Apa Nova Bucuresti S.A.**

**Domnului Director General Bruno ROCHE**

**Scrisoare de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 – Timpul de raspuns la  
apelurile telefonice ale clientilor**

Stimate Domnule Director General,

In conformitate cu prevederile art. 1.3 din Contractul de Concesiune, Partea a III-a Nivele de Servicii, ANB a transmis la ARBAC la 04.12.2009, prin scrisoarea nr. 508, Raportul de Continuare a Conformitatii pentru NS C5, impreuna cu baza de date (in format electronic) aferenta acestui NS, privind evaluarea NS C5 pentru o perioada de 12 luni, cuprinsa intre 27.11.2008 – 26.11.2009. In aceasta perioada au fost inregistrate in total un numar de 266.176 de apeluri telefonice.

**1. Cu privire la informatiile prezentate de ANB:**

Raportul ANB privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C5-Timpul de raspuns la apelurile telefonice prezentat cu scrisoarea nr. 508/04.12.2009 a tinut cont de masura de imbunatatire a monitorizarii NS C5 propusa de ARBAC privind apelurile abandonate si evidentiaza informatiile referitoare la apelurile abandonate pe intervalele de timp prevazute in Contractul de Concesiune., astfel:

- nr. apeluri abandonate in intervalul 0 - 15 sec - 7914
- nr. apeluri abandonate in intervalul 0 - 30 sec – 10.021
- nr. apeluri abandonate neconforme > 30 sec – 3352

La solicitarea ARBAC, din data de 10.12.2009, ANB a prezentat situatia apelurilor preluate de mesageria vocala, acestea fiind in numar de 27.778. In cursul perioadei de evaluare mesageria vocala a fost setata sa preia apelurile telefonice in 30 sec., fara a mai fi necesara defalcarea acestora pe timpi de raspuns.

**2. Rezultatul evaluarii ARBAC este:**

- **82,33 % fata de SO de 50%** pentru apelurile telefonice la care s-a raspuns in mai putin de 15 sec.;
- **87,21 % fata de SO de 75%** pentru apelurile telefonice la care s-a raspuns in mai putin de 30 sec.

**3.** ANB va lua masura ca incepand cu raportarea ECC pentru perioada urmatoare, sa pregateasca raportarea astfel incat sa fie evidentiate informatiile referitoare la apelurile preluate de mesageria vocala, care sunt considerate neconforme.

Decizia Consiliului Executiv al ARBAC va fi transmisa imediat dupa redactare.

Cu deosebita consideratie,

**Director General**

**Miltiade CONSTANDACHE**