

MUNICIPIUL BUCURESTI
Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice

A M R S P
DECIZIE

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

Avand in vedere Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 - Timpul de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor transmis de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. cu scrisoarea nr. 10065578/06.12.2011 inregistrata la AMRSP cu nr. 1042/06.12.2011;

Avand in vedere Referatul nr. 1080/21.12.2011 privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 - Timpul de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor, inaintat Consiliului Executiv al AMRSP de catre Directorul Adjunct (Servicii) al AMRSP;

Avand in vedere prevederile clauzei 1.3 din Anexa A, Caiet de Sarcini, Partea a III a - Nivele 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;

Luand in considerare Deciziile Consiliului Executiv al ARBAC nr. 3/2004, nr. 48/2004, nr. 50/2005, nr. 40/2006, nr. 38/2007, nr. 26/2008 si nr. 24/2009 si Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 32/2010;

In temeiul prevederilor art. 2 din HCGMB nr. 339/2009 si a art. 7, literele a) si b), a art.14.2 si art. 16, literele a), b) si f) din Statutul AMRSP, aprobat prin HCGMB nr.339/2009.

CONSILIUL EXECUTIV AL AMRSP
DECIDE:

Art. 1. Se aproba Scrisoarea de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 – Timpul de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor, 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 prezentei decizii.

DIRECTOR,
Adrian CRISTEA

Bucuresti

Cabinet individual de avocatura
«RADU FLORINEL DUMBRAVEANU»

Municipiul Bucuresti**Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice - AMRSP**

CIF 26246549
 Cont: RO58TREZ7055028XXX006099
 Trezoreria sectorului 5, Bucuresti

Bd. Regina Elisabeta nr. 41, sector 5
 Tel./Fax.021.311.21.18; 021.311.20.63
 www.amrsp.com.ro



Catre: S.C. Apa Nova Bucuresti SA
Domnului Director General Bruno ROCHE

Scrisoare de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 - Timpul de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor

Stimate Domnule Director General ROCHE,

In cadrul sedintei Consiliului Executiv al AMRSP din data de 22.12.2011, urmare analizei Raportului privind Evaluarea Continuarii Conformitatii pentru Nivelul de Serviciu C5 – Timpul de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor si a bazei de date in format electronic aferenta perioadei de evaluare, transmis de SC Apa Nova Bucuresti SA cu scrisoarea nr. 10065578/06.12.2011, inregistrata la Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice cu nr. 1042/06.12.2011, Consiliul Executiv al AMRSP a decis Certificarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 – Timpul de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor.

I. Informatii prezentate de SC ANB SA

Au fost luate in calcul toate apelurile telefonice ale clientilor din perioada 27.11.2010–26.11.2011 tratate pana la sfarsitul perioadei de evaluare.

In aceasta perioada a fost inregistrat un numar de **205.938** apeluri telefonice primite, din care **4969** apeluri au fost abandonate de catre apelanti dupa un interval mediu de asteptare de 08:41 secunde si un numar de **13.855** apeluri au fost preluate dupa un interval de 30 de secunde, cazuri care au fost tratate ca neconformitati.

Timpul de raspuns la apelurile telefonice a fost calculat intre momentul intrarii apelului si momentul stabilirii legaturii intre apelant si Call Center.

In cuprinsul Raportului privind Evaluarea Continuarii Conformitatii pentru Nivelul de Serviciu C5 – Timpul de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor, SC ANB SA a transmis urmatoarele informatii, sub forma tabelului rezumativ, privind NS C5:

Nr apeluri primite	Nr. apeluri abandonate	Timp mediu de raspuns (mm.ss.ss)	Timp de raspuns	NS realizat		NSO	Neconformitate cu NSO
				Numeric	%	%	%
1	2	3	4	5	6	7	8
205.938	2.762	00:08:41	≤ 15 sec	175.777	86,51	50	0

	4.969		≤ 30 sec	187.084	93,09	75	0
	-		> 30 sec	13.885	6,91	25	-

Ca urmare a evaluarii, realizata pe baza elementelor precizate mai sus, a rezultat conformitatea NS C5, astfel:

- **86,51 %** fata de SO de 50% pentru apelurile telefonice la care s-a raspuns in mai putin de 15 sec, asa cum prevede Standardul Obiectiv;
- **93,09 %** fata de SO de 75% pentru apelurile telefonice la care s-a raspuns in mai putin de 30 sec, asa cum prevede Standardul Obiectiv.

II. Verificari efectuate si evaluare AMRSP

a) totalitatea informatiilor

Din verificarea documentelor prezentate de ANB in cadrul raportului privind stadiul realizarii Nivelului de Serviciu C5 – Timpul de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor s-a constatat ca informatiile au fost transmise conform Deciziei Consiliului Executiv al ARBAC nr. 26/2004, privind aprobarea tabelului rezumativ.

b) verificarile efectuate

In vederea verificarii conditiilor de evaluare corecta a continuarii conformitatii NS C 5, responsabilul cu monitorizarea NS C5 din cadrul AMRSP a efectuat mai multe vizite la SC ANB SA si a solicitat documentele specifice NS C5, pentru inregistrările din baza de date.

Din baza de date existenta s-au verificat la sediul ANB – Call Center documentele care indica timpul de raspuns la apelurile telefonice adresate ANB.

De asemenea, in data de 19.12.2011 au fost solicitate telefonic SC Apa Nova Bucuresti S.A. informatii suplimentare.

c) excluderi admisibile

Conform Contractului de Concesiune, Excluderile Admisibile reprezinta teste, evenimente sau incidente care nu depind de vointa Concesionarului si care pot determina o nerespectare sau o neconformitate cu Standardele Obiectiv din cadrul Nivelelor de Servicii, daca nu ar fi excluse de la evaluare.

In cazul NS C5 - Timpul de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor, apelurile abandonate cu durata mai mica de 15 sec au fost considerate ca Excluderi Admisibile.

d) rezultatele evaluarii AMRSP

Din Raportul SC ANB SA privind Evaluarea Continuării Conformității si din verificarile AMRSP pentru evaluarea acestui Nivel de Serviciu, s-a constatat ca numarul de apeluri telefonice primite este de **205.938**, din care **4969** apeluri au fost abandonate de catre apelanti dupa un interval mediu de asteptare de **08:41** secunde si un numar de **13.855** apeluri au fost preluate dupa un interval mai mare de 30 de secunde, cazuri care au fost tratate ca neconformitati.

Fata de anul anterior se constata o scadere a numarului apelurilor telefonice primite.

III. Concluzii

Din Raportul ANB privind stadiul realizarii Nivelului de Serviciu C5 - Timpul de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor si din verificarile AMRSP pentru evaluarea acestui Nivel de Serviciu s-a constatat realizarea conformitatii, astfel:

- **86,51 %** fata de SO de 50% pentru apelurile telefonice la care s-a raspuns in mai putin de 15 sec, asa cum prevede Standardul Obiectiv;
- **93,09 %** fata de SO de 75% pentru apelurile telefonice la care s-a raspuns in mai putin de 30 sec, asa cum prevede Standardul Obiectiv.

Decizia Consiliului Executiv al AMRSP cu privire la aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 – Timpul de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor va fi transmisa imediat dupa redactare.

Constatarea ulterioara emiterii Deciziei Consiliului Executiv al AMRSP cu privire la aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 – Timpul de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor a unor informatii care contrazic datele raportate de catre ANB privind perioada de evaluare, va putea determina revizuirea Deciziei.

Cu deosebita consideratie,

**Director,
Adrian CRISTEA**

**Director Adjunct (Servicii),
Madalina COLIU**

**Consultant AMRSP,
Miltiade CONSTANDACHE**

**Intocmit,
Carmen NEDELCU
Responsabil monitorizare
Nivel de Serviciu C5**