

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. 10077797/04.12.2012 inregistrata la AMRSP cu nr. 1114/04.12.2012;

Avand in vedere Referatul nr. 1166/18.12.2012 privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 - Timpul de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor, inaintat Consiliului Executiv al AMRSP de catre Directorul 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 Deciziile Consiliului Executiv al AMRSP nr. 32/2010 si nr. 32/2011;

In temeiul prevederilor 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 si a prevederilor Actului Adicional la Statutul AMRSP aprobat prin HCGMB nr. 112/30.08.2012,

CONSILIUL EXECUTIV AL AMRSP
DECIDE:

Art. 1. Se aproba Scrisoarea de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 – Timp 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 S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. sau conditiile de monitorizare prezentate nu corespund realitatii, va putea determina revizuirea prezentei decizii.

DIRECTOR GENERAL
Adrian CRISTEA

Bucuresti
Nr. 42/21.12.2012

Cabinet de Avocatura,
Avocat 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



Compartimentul de Urmarire a Aplicarii Reglementarilor privind Serviciul Public de Alimentare cu Apa si de Canalizare

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 21.12.2012, in urma 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 S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. cu scrisoarea nr. 10077797/04.12.2012, inregistrata la Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice cu nr. 1114/04.12.2012, Consiliul Executiv al AMRSP a decis Certificarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 – Timpul de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor.

I. Rapoarte si informatii prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A.

Au fost luate in calcul toate apelurile telefonice ale clientilor inregistrate la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in perioada 27.11.2011 – 26.11.2012 tratate pana la sfarsitul perioadei de evaluare.

In aceasta perioada a fost inregistrat un numar de **245.827** apeluri telefonice primite, din care **4.573** apeluri au fost abandonate de catre apelanti dupa un interval mediu de asteptare de **6** secunde si un numar de **28.831** au fost preluate dupa un interval de 30 de secunde, apeluri care au fost tratate ca neconformitati.

Timpul de raspuns la apelurile telefonice a fost calculat intre momentul intrarii apelului in centrala telefonica si momentul stabilirii legaturii intre apelant si operator sau voicemail.

In cuprinsul Raportului privind Evaluarea Continuarii Conformitatii pentru Nivelul de Serviciu C5 – Timp de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a transmis urmatoarele informatii, sub forma tabelului rezumativ, privind NS C5:

Nr apeluri primite	Nr. apeluri abandonate	Timp mediu de raspuns (sec)	Timp de raspuns	NS realizat		NSO	Neconformitate cu NSO
				Numeric	%		
1	2	3	4	5	6	7	8
245.827	2.586	00:12:00	≤ 15 sec	188.432	77,47	50	0
	4.573		≤ 30 sec	212.423	88,05	75	0
	-		> 30 sec	28.831	11,95	25	-

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

- **77,47 %** fata de SO de 50% pentru apelurile telefonice la care s-a raspuns in mai putin de 15 sec, asa cum prevede Standardul Obiectiv;
- **88,05 %** 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 S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. 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 a continuarii conformitatii NS C5, responsabilul pentru monitorizarea NS C5 din cadrul AMRSP a efectuat mai multe vizite la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. - Call Center si a solicitat documentele specifice cu privire la data rezolvarii, pentru esantioane de inregistrari din baza de date.

Din baza de date existenta s-au verificat documentele justificative care indica timpul de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor.

De asemenea, in data de 13.12.2012 au fost solicitate telefonic S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. informatii suplimentare.

Verificarile efectuate privesc respectarea prevederilor Contractului de Concesiune si a legislatiei de referinta a concesiunii.

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 Excluderi Admisibile.

d) Rezultatele evaluarii AMRSP

Din Raportul SC ANB SA privind Evaluarea Continuarii Conformitatii si din verificarile responsabilului din cadrul AMRSP pentru evaluarea acestui Nivel de Serviciu, s-a constatat ca numarul de apeluri telefonice primite este de 245.827, din care 2.586 apeluri au fost abandonate de catre apelanti dupa un interval mediu de asteptare de 6 secunde si un numar de 28.831 apeluri au fost preluate dupa un interval mai mare de 30 de secunde, cazuri care au fost tratate ca neconformitati.

III. Concluzii

Din Raportul S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. privind stadiul realizarii Nivelului de Serviciu C5 – Timpul de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor si din verificarile responsabilului cu monitorizarea NS C5 din cadrul AMRSP pentru evaluarea acestui Nivel de Serviciu s-a constatat realizarea conformitatii, astfel:

- **77,47 %** fata de SO de 50% pentru apelurile telefonice la care s-a raspuns in mai putin de 15 sec, asa cum prevede Standardul Obiectiv;
- **88,05 %** 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 S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. privind perioada de evaluare, va putea determina revizuirea Deciziei.

Cu deosebita consideratie,

Director General
Adrian CRISTEA

Director Servicii
Ciprian CARNUTA

Sef Compartiment
Madalina COLIU

Consultant AMRSP
Miltiade CONSTANDACHE

Intocmit
Carmen NEDELCU
Responsabil monitorizare
Nivel de Serviciu C5