

MUNICIPIUL BUCURESTI
Agentia de Reglementare a nivelelor de servicii Apa-Canal a municipiului Bucuresti

A R B A C
DECIZIE

Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu
C5 – Timpul de tratare a apelurilor telefonice

Avand in vedere Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 – Timpul de tratare a apelurilor telefonice transmis la ARBAC de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. la data de 06.12.2004, precum si raspunsul nr. 15694 din 27.12.2004;

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 Directorul de Servicii:

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;

In temeiul prevederilor art. 4, litera a), art. 5.2, art. 5.5, art. 6.6 si art. 7.2 din Statutul ARBAC, aprobat prin HCGMB nr.153/2001;

CONSILIUL EXECUTIV AL ARBAC

DECIDE:

Art. 1. Se aproba Scrisoarea de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 – Timpul de tratare a apelurilor telefonice, prezentata in Anexa care face parte integranta din prezenta Decizie, cu respectarea prevederilor de la art. 2.

Art. 2. ANB va pune in aplicare masurile de imbunatatire a metodologiei de monitorizare solicitate de ARBAC la punctul 2 din Scrisoarea de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 – Timpul de tratare a apelurilor telefonice, aprobata prin Decizia 3/8.01.2004 si prin prezenta decizie, in termen de trei luni de la prezenta.

DIRECTOR GENERAL

Adrian CRISTEA

Bucuresti
Nr. 48 / 27.12.2004

**Municipiul Bucuresti
ARBAC**

Catre: **S.C. Apa Nova Bucuresti S.A.**
Domnului Director General Andreas BAUDE

**Scrisoare de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 – Timpul de tratare a
apelurilor telefonice, in perioada de evaluare 27.11.2003 – 26.11.2004**

Stimate domnule Director General,

In cadrul sedintei Consiliului Executiv al ARBAC din data de 27.12.2004, in urma analizei si verificarii Raportului de Continuare a Conformitatii pentru Nivelul de Serviciu C5 – Timpul de tratare a apelurilor telefonice, s-au hotarat urmatoarele:

1. Certificarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C5, astfel:

- Numarul total de apeluri inregistrate de ANB in perioada de evaluare=**137.527**
- Numarul total de apeluri la care s-a raspuns =**135.151**
- Numarul de apeluri la care s-a raspuns in mai putin de 15 sec.= **119.299**;
- Numarul de apeluri la care s-a raspuns in mai putin de 30 sec.= **135.135**;
- Numarul de apeluri la care s-a raspuns peste 30 sec.= **16**;
- Timpul mediu de raspuns= **5 minute si 45 de secunde**;
- Numarul de apeluri abandonate = **2.376**;

Avand in vedere ca numarul de apeluri preluate de mesageria vocala nu le consideram raspunsuri, le adaugam la numarul de apeluri abandonate, care au fost trecute la lipsa raspuns ANB, intrucat operatorul nu a prezentat suficiente detalii cu privire la aceste apeluri. Calculul a fost refacut, cu raportare la numarul de apeluri, asa cum prevede CC si nu la numarul de raspunsuri, asa cum a calculat ANB. ANB nu a prezentat toate informatiile solicitate. Apreciem insa ca lipsurile de informatie si neclaritatile nu modifica sensibil calculul conformitatii, dar am notat ca aproximative valorile conformitatii rezultate din calcule si am solicitat masuri de imbunatatire a metodologiei de monitorizare a ANB, conform punctului 2.

Conformitatea realizata :

- **cca 86,7% fata de SO de 50%** pentru apelurile telefonice la care s-a raspuns in mai putin de 15 sec;
- **cca 98,2% fata de SO de 75%** pentru apelurile telefonice la care s-a raspuns in mai putin de 30 sec.

2. In termen de trei luni de la prezenta scrisoare, ANB va imbunatati metodologia de monitorizare a NS C5, realizand sisteme care sa permita departajarea din totalul apelurilor a celor care imbraca forma unor sesizari, si va tine un registru in format electronic cu notificarile inregistrate la ANB prin contacte telefonice, ca baza pentru evidentierea notificarilor privind nivelele de servicii, in conformitate cu Decizia ARBAC nr. 2 / 5.01.2004 si clauzele 17.7 si 48.2.2 a) din CC. Notificarile telefonice cu privire la Nivelele de Servicii nu vor putea fi refuzate, si se va incerca rezolvarea problemei pe cat posibil prin contactul telefonic, inclusiv cu privire la reclamatii privind facturarea sau programarea la audiente. Identificarea unui raspuns cu privire la obligatiile contractuale ale ANB presupune doua inregistrari: a duratei de asteptare pana la ridicarea receptorului si a notificarii.

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

Cu consideratie,

Director General
Adrian CRISTEA