

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 raspuns al apelurilor telefonice

Avand in vedere Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 - Timpul de raspuns al apelurilor telefonice transmis la ARBAC de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. la data de 06.12.2005;

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 raspuns al 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 3 din Scrisoarea de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 - Timpul de raspuns al apelurilor telefonice, anexata.

DIRECTOR GENERAL

Adrian CRISTEA

Anexa la Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 50 / 15.12.2005

Municipiul Bucuresti

ARBAC

Bd. Regina Elisabeta nr. 41, sector 5

Tel/Fax: 311.21.18; 311.20.63

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 27.11.2004 – 26.11.2005**

Stimate domnule Director General,

In cadrul sedintei Consiliului Executiv al ARBAC din data de 15.12.2005, 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. Cu privire la informatiile prezentate de ANB:

Avand in vedere ca numarul de apeluri preluate de mesageria vocala nu pot fi considerate raspunsuri, acestea au fost adaugate la numarul de apeluri cu timp de raspuns peste 30 secunde (neconforme). Datele si calculul de evaluare a fost refacut, cu aceasta corectie, rezultand urmatoarele date rezumative:

- Numarul total de apeluri inregistrate de ANB in perioada de evaluare=**174.624**
- Numarul total de apeluri la care s-a raspuns =**171.956 (100%)**
- Numarul de apeluri la care s-a raspuns in mai putin de 15 sec.=**149.807-1226 =148581 (86,41%);**
- Numarul de apeluri la care s-a raspuns in mai putin de 30 sec.=**171.491-22716= 148775 (86,52%);**
- Numarul de apeluri la care s-a raspuns peste 30 sec.= **465 +22716 = 23181 (13,48%);**
- Timpul mediu de raspuns= **5 minute si 38 de secunde;**
- Numarul de apeluri abandonate = **2.668;**

2. Certificarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C5:

- **86,41% fata de SO de 50%** pentru apelurile telefonice la care s-a raspuns in mai putin de 15 sec;
- **86,52% fata de SO de 75%** pentru apelurile telefonice la care s-a raspuns in mai putin de 30 sec.

3. Avand in vedere ca unele masuri din propunerile de imbunatatire a monitorizarii NS C5 din Deciziile ARBAC nr. 2 si 3 din 2004, nu au fost puse in aplicare de catre ANB, se solicita ANB sa imbunatateasca in urmatorul an de evaluare metodologia de monitorizare a NS C5, realizand:

- un sistem informatic de evidentiare si accesare rapida de catre ARBAC a notificarilor inregistrate la ANB prin apeluri telefonice, si a modului de alocare a acestor notificari regirelor cu datele de baza ale fiecarui NS;
- sisteme care sa permita departajarea din totalul apelurilor a celor care imbraca forma unor sesizari;
- va tine un registru in format electronic cu notificările inregistrate la ANB prin contacte telefonice, ca baza pentru evidentiarea 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

ANRSP