

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 06.12.2006;

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 prevazute la punctul 3 din Scrisoarea de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 – Timpul de raspuns al apelurilor telefonice, anexata.

DIRECTOR GENERAL

Adrian CRISTEA

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 27.11.2005 – 26.11.2006**

Stimate domnule Director General,

In cadrul sedintei Consiliului Executiv al ARBAC din data de 22.12.2006, 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 conforme cu cerintele NS C5, acestea au fost adaugate la numarul de apeluri cu timp de raspuns peste 30 secunde (neconforme). Apelurile abandonate de clienti au fost considerate Excluderi Admise, dar au fost luate in calcul in functie de intervalul de timp in care s-a realizat abandonul. Datele si calculul de evaluare au fost refacute, cu aceste corectii, rezultand urmatoarele date rezumative:

- Numarul total de apeluri inregistrate de ANB in perioada de evaluare=**196.183**
- Numarul total de apeluri la care s-a raspuns =**193.108 (100%)**
- Numarul de apeluri la care s-a raspuns in mai putin de 15 sec.=**172.852-777=172.075 (88,81%)**;
- Numarul de apeluri la care s-a raspuns in mai putin de 30 sec.=**192.750-19.073=173.677 (89,94%)**;
- Numarul de apeluri la care s-a raspuns peste 30 sec.=**358+19.073=19.431 (10.06%)**;
- Timpul mediu de raspuns= **5:43 secunde**;
- Numarul de apeluri abandonate = **3.075**;
- Excluderi Admise pe intervalul de timp 0-15 sec. = **2.436**

2. Certificarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C5:

- **88,81% fata de SO de 50%** pentru apelurile telefonice la care s-a raspuns in mai putin de 15 sec;
- **89,94% fata de SO de 75%** pentru apelurile telefonice la care s-a raspuns in mai putin de 30 sec;

3. SC Apa Nova 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 si apelurile abandonate pe intervalele de timp prevazute prin CC.

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

Cu consideratie,

Director General

Adrian CRISTEA