

**MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU C5 – Timpul de rezolvare a reclamatilor telefonice
2002 – 2003**

- Definitie

Timpul pentru tratarea reclamatilor telefonice

- Nivel Standard Obiectiv (NSO)

- Raspuns in 15 secunde la **50%** din apeluri
- Raspuns in 30 de secunde la **75%** din apeluri

- Formula de calcul

Raportul dintre numarul de apeluri preluate in intervalele de timp specificate mai sus si numarul total de apeluri

- Termen limita de conformitate

Anul 3 de concesiune (17 noiembrie 2003)

- Masurat prin:

O inregistrare a timpilor de contact telefonic printr-un sistem adecvat

- Monitorizat prin:

In principal ARBAC verifica registrul cu date despre reclamatile telefonice . Registrul trebuie sa cuprinda baza de date si tabele rezumative pentru fiecare an de raportare.

- Nivel Standard de Baza (NSB)

propus de ANB:

- Raspuns in 15 secunde la **0%** din apeluri;
 - Raspuns in 30 de secunde la **0%** din apeluri;
 - Raspuns in mai mult de 30 de secunde la **100%** din apeluri;
- aprobat prin Decizia ARBAC nr. 21/2002.**
- Raspuns in 15 secunde la **0%** din apeluri;
 - Raspuns in 30 de secunde la **0%** din apeluri;
 - Raspuns in mai mult de 30 de secunde la **100%** din apeluri;

- Valori raportate de ANB in 2001

- Raspuns in 15 secunde la **0%** din apeluri;
- Raspuns in 30 de secunde la **0%** din apeluri;
- Raspuns in mai mult de 30 de secunde la **100%** din apeluri.

Lipsa urmaririi acestui indicator de catre RGAB (nivel "0"), nu creeaza probleme de neconformitate.

- Monitorizarea evolutiei indicatorului in anul 2002

In anul 2002 nu a existat un program automat de inregistrare a reclamatilor, care sa fie pus la dispozitia clientilor 24 de ore. Organizarea acestui serviciu s-a facut la inceputul anului 2003, motiv pentru care nu se pot evalua in mod corect performantele ANB pentru acest indicator in anul 2002.