

MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU C5 – *Timpul de rezolvare a reclamatilor telefonice* 2011 – 2012

I. PREVEDERI CONTRACTUALE

- **Definitie**

Timpul pentru a raspunde la contactele telefonice

- **Formula de calcul**

Raportul dintre numarul apelurilor telefonice la care s-a raspuns in intervalele de timp specificate in Contractul de Concesiune (CC) si numarul total de apeluri telefonice primite

$$NS = \frac{\text{Nr. apeluri conforme}}{\text{Nr. total apeluri} - EA} \times 100$$

- **Termen limita de conformitate**

Primul termen limita de conformitate este anul 3 de concesiune (17.11.2003)

Termenul Limita de Conformitate la care s-a realizat Conformitatea NSO a fost 17.01.2004. Dupa aceasta data, pe toata durata concesiunii, daca este realizata sau nu conformitatea, TLC se stabileste la 20 de zile numai dupa emiterea scrisorii de certificare.

- **Perioada de Evaluare**

- Evaluarea Initiala trebuie efectuata pe o perioada de 2 luni incepand cu 27.07.2003 si pana la data de 26.09.2003. Conform Contractului de Concesiune (art.1.2 Anexa III – Caietul de Sarcini) datele pe baza carora se va face evaluarea conformitatii vor fi cele obtinute in timpul unei perioade de evaluare continue, avand durata de 2 luni (Perioada de Evaluare Initiala). O astfel de perioada se incheie cu 50 de zile inainte de Termenul Limita de Conformitate, sau de Data Anterioara de Conformitate. Pe baza datelor inregistrate, Concesionarul va trebui sa prezinte Autoritatii de Reglementare Tehnica cu cel putin 40 de zile inainte de TLC raportul de Evaluare Initiala. Autoritatea are la dispozitie 20 de zile pentru a emite o scrisoare de Certificare a Conformitatii sau de respingere a acesteia.

- Continuarea Conformitatii se face, pe toata durata concesiunii, la intervale de 12 luni numai daca s-a realizat conformitatea initiala. Datele folosite pentru evaluarea continuarii conformitatii vor fi cele obtinute in perioada de 12 luni ce incepe in ziua urmatoare a ultimei zile a perioadei de evaluare. Predarea raportului de catre Concesionar si emiterea scrisorii de catre Autoritate se fac respectand aceleasi termenele limita de la Evaluarea Initiala.

Datorita faptului ca termenul la care s-a realizat conformitatea a fost 17.01.2004, perioada de ECC va fi intre 27 noiembrie a fiecarui an pana la 26 noiembrie a anului urmator.

- **Masurare**

Concesionarul intocmeste un registru care include o baza de date detaliata cuprinzand informatii legate de numarul total de apeluri primite pe liniile de contact cu clientii, numarul total de apeluri la care s-a raspuns, numarul total de apeluri la care s-a raspuns in 15 secunde, numarul total de apeluri la care s-a raspuns in 15 - 30 de secunde, numarul de apeluri la care s-a raspuns in mai mult de 30 de secunde, numarul total de apeluri la care s-a raspuns, timpul mediu de raspuns si numarul de apeluri abandonate.

- **Monitorizare**

Concesionarul inregistreaza si intocmeste un sistem de inregistrare adecvat care sa dea detalii despre timpii de contact asupra tuturor reclamatilor telefonice inregistrate la SC ANB SA.

Sistemul instalat va trebui sa poata inregistra informatii despre numarul total de apeluri primite pe liniile de contact cu clientii, numarul total de apeluri la care s-a raspuns, numarul total de apeluri la care s-a raspuns in 15 secunde, numarul total de apeluri la care s-a raspuns in 15 - 30 de secunde, numarul de apeluri la care s-a raspuns in mai mult de 30 de secunde, numarul total de apeluri la care s-a raspuns, timpul mediu de raspuns si numarul de apeluri abandonate.

Informatiile de mai sus trebuie inregistrate intr-o baza de date si raportate anual, sau pentru o alta perioada solicitata de catre Autoritatea de Reglementare Tehnica.

Inregistrările din baza de date se tin de catre concesionar in conformitate cu formatul aprobat de ARBAC prin Decizia nr. 2/2004. Rapoartele concesionarului, pe baza carora se face evaluarea, contin tabelele rezumative a caror structura a fost aprobata prin Decizia ARBAC nr. 26/2004.-

- Autoritatea de Reglementare Tehnica analizeaza rapoartele Concesionarului si verifica inregistrările din baza de date. Verificarile urmaresc identificarea timpilor de raspuns si a corectei incadrari a evenimentelor in categoria Excluderilor Admisibile.

Informatiile sunt stocate, cumulate si transmise anual Autoritatii de Reglementare Tehnica, dar pe masura ce sunt inregistrate sunt verificate periodic prin sondaj de catre aceasta.

- **Excluderi Admisibile**

Nu sunt prevazute Excluderi Admisibile in Contractul de Concesiune. Pentru acest Nivel de Serviciu, Concesionarul a identificat si propus urmatoarele tipuri de excluderi admisibile:

- Numar de apeluri abandonate in mai putin de 30 sec.

Tipurile de EA suplimentare au fost analizate de ARBAC si s-a concluzionat ca "apelurile abandonate" pot fi situatii de Excluderi Admise, insa ele trebuie diferiteiate pe cele doua intervale de timp de raspuns ($\leq 15s$; $30s$), atunci cand se determina conformitatea Nivelului de Serviciu.

ARBAC nu a fost de acord ca mesageria vocala sa fie considerata ca "raspuns" ce urmeaza a fi luat in calculul conformitatii.

Datorita faptului ca in prezent mesageria vocala preia toate apelurile in mai putin de 30 sec, apelurile abandonate cu durata mai mica de 15 sec sunt considerate ca Excluderi Admisibile.

- Nivel Standard Obiectiv (NSO)

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

II. MONITORIZAREA SI EVALUAREA NIVELULUI DE SERVICIU C5

- Nivel Standard de Baza (NSB)

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;

- Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu C5 (2011 – 2012)

- Raport de Evaluare a Continuarii Conformitatii (ECC)

In conformitate cu prevederile Contractului de Concesiune, SC Apa Nova Bucuresti SA a predat prin scrisoarea nr. 10065578/06.12.2011, inregistrata la Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice cu nr. 1042/06.12.2011 Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii pentru Nivelul de Serviciu C5 – Timpul de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor, aferenta perioadei de evaluare.

Perioada de evaluare a fost **27.11.2010 – 26.11.2011**, si pentru acest Nivel de Serviciu au fost prezentate urmatoarele date:

- Raspuns in 15 secunde la **86,51 %** din apeluri;
- Raspuns in 30 de secunde la **93,09 %** din apeluri;

In vederea verificarii conditiilor de evaluare corecta a continuarii conformitatii NS C 5, responsabilul cu monitorizarea NS C5 din cadrul AMRSP a efectuat mai multe vizite la SC ANB SA si a solicitat documentele specifice pentru inregistrările din baza de date.

Din baza de date existenta s-au verificat la sediul ANB – Call Center documentele care indica timpul de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor adresate ANB, obtinandu-se informatii suplimentare.

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.

Din Raportul ANB privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 si din verificarile efectuate de AMRSP, au rezultat urmatoarele date rezumative de evaluare a NS C5:

Numarul total de apeluri inregistrate de ANB in perioada de evaluare	205 938
Numarul total de apeluri inregistrate de ANB minus apelurile abandonate in mai putin de 15 sec.	205 938 – 2 762 = 203 176 (100%)
Numarul de apeluri la care s-a raspuns in mai putin de 15 sec.	175 777 (86,51 %)
Numarul total de apeluri inregistrate de ANB minus apelurile abandonate in mai putin de 30 sec.	205 938 – 4 969 = 200 969 (100%)
Numarul de apeluri la care s-a raspuns in mai putin de 30 sec.	187 084 (93,09 %)
Numarul total de apeluri neconforme	13 885 (6,91%)
Numarul total de apeluri abandonate	4 969
Timpul mediu de raspuns	08:41 sec

Ca urmare a evaluarii, realizata pe baza elementelor precizate mai sus, a rezultat urmatorul tabel rezumativ:

Nr apeluri primite	Nr. apeluri abandonate	Timp mediu de raspuns (mm.ss.ss)	Timp de raspuns	NS realizat		NSO	Neconformitate cu NSO
				Numeric	%		
1	2	3	4	5	6	7	8
205 938	2 762	00:08:41	≤ 15 sec	175 777	86,51	50	0
	4 969		≤ 30 sec	187 084	93,09	75	0
	-		> 30 sec	13 885	6,91	25	-

Din Raportul ANB privind Evaluarea Continuarii Conformitatii pentru Nivelul de Serviciu C5 – Timpul de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor si din verificarile responsabilului cu monitorizarea NS C5 din cadrul AMRSP s-a constatat realizarea conformitatii, astfel:

- **86,51 %** fata de SO de 50% pentru apelurile telefonice la care s-a raspuns in mai putin de 15 sec, asa cum prevede Standardul Obiectiv;
- **93,09 %** fata de SO de 75% pentru apelurile telefonice la care s-a raspuns in mai putin de 30 sec, asa cum prevede Standardul Obiectiv.

AMRSP a decis Certificarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 – Timpul de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor prin Decizia Consiliului Executiv nr. 32 / 22.12.2011.

- Raport Anual ANB, anul 11 de concesiune

Raportul Anual pentru cel de-al 11-lea an al Concesiunii transmis de ANB cu adresa nr. 10001981/1.01.2012 si inregistrat la AMRSP cu nr. 46/16.01.2012 evalueaza datele referitoare la acest Nivel de Serviciu pentru perioada 17.11.2010 – 16.11.2011.

In cadrul Raportului anual al ANB pentru anul 11 de Concesiune, sunt prezentate urmatoarele valori aferente NS C5- Timpul de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor:

<i>Nr apeluri primite</i>	<i>Nr. apeluri abandonate</i>	<i>Timp mediu de raspuns (sec)</i>	<i>Timp de raspuns</i>	<i>NS realizat</i>	
<i>Numeric</i>	<i>Numeric</i>			<i>Numeric</i>	<i>%</i>
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>
207 703	2 444	9	≤ 15 sec	177 359	86,41
	5 431		≤ 30 sec	188 988	93,43
	-		> 30 sec	13 284	6,57