

MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU C5 – *Timpul de rezolvare a reclamatilor telefonice* 2012 – 2013

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 (30.05.2012 - 30.05.2013)

Atat pentru perioada de evaluare a conformitatii (27.11.2011-26.11.2012) cat si pentru perioada aferenta anului 12 contractual (17.11.2011-16.11.2012), a fost verificata corespondenta incadrarii informatiilor prezentate in reglementarile emise de Autoritatea de Reglementare Tehnica a Concesiunii:

- Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 2/2004 - privind aprobarea formatului bazei de date
- Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 26/2004 - privind aprobarea formatului inregistrarii tabelului rezumativ

- Evaluarea Continuarii Conformitatii in perioada 27.11.2011-26.11.2012

- Analiza informatiilor obtinute de la SC Apa Nova SA

In conformitate cu prevederile Contractului de Concesiune, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a predat prin adresa nr. 10077797/04.12.2012 Raportul de Evaluare privind Continuarea Conformitatii pentru Nivelul de Serviciu C5 - Timp de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor, impreuna cu baza de date in format electronic aferenta indicatorului si perioadei de evaluare.

Perioada de evaluare a fost **27.11.2011 - 26.11.2012**, si pentru acest Nivel de Serviciu au fost prezentate urmatoarele date:

Numarul total de apeluri inregistrate de ANB in perioada de evaluare	245 827
Numarul total de apeluri inregistrate de ANB minus apelurile abandonate in mai putin de 15 sec.	245 827 - 2 586 = 243 241 (100%)
Numarul de apeluri la care s-a raspuns in mai putin de 15 sec.	188 432 (77,47 %)
Numarul total de apeluri inregistrate de ANB minus apelurile abandonate in mai putin de 30 sec.	245 827 - 4 573 = 241 254 (100%)
Numarul de apeluri la care s-a raspuns in mai putin de 30 sec.	212 423 (88,05 %)
Numarul total de apeluri neconforme	28 831 (11,95%)
Numarul total de apeluri abandonate	4 573
Timpul mediu de raspuns	12 sec

Conformitatea raportata de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 rezulta dupa cum urmeaza:

- **77,47 %** fata de SO de 50% pentru apelurile telefonice la care s-a raspuns in mai putin de 15 sec, asa cum prevede Standardul Obiectiv;
- **88,05 %** fata de SO de 75% pentru apelurile telefonice la care s-a raspuns in mai putin de 30 sec, asa cum prevede Standardul Obiectiv.

- Verificari si evaluare AMRSP

In vederea verificarii conditiilor de evaluare corecta a continuarii conformitatii NS C5, responsabilul cu monitorizarea NS C5 din cadrul AMRSP a efectuat mai multe vizite la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. si a solicitat documentele specifice pentru inregistrările din baza de date.

Din baza de date existenta s-au verificat la sediul S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. - 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.

Verificarile efectuate privesc respectarea prevederilor Contractului de Concesiune si a legislatiei de referinta a concesiunii si din acestea au rezultat urmatoarele date:

Numarul total de apeluri inregistrate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in perioada de evaluare	245 827
Numarul total de apeluri inregistrate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. minus apelurile abandonate in mai putin de 15 sec.	245 827 - 2 586 = 243 241 (100%)
Numarul de apeluri la care s-a raspuns in mai putin de 15 sec.	188 432 (77,47 %)
Numarul total de apeluri inregistrate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. minus	245 827 - 4 573 = 241 254 (100%)

<i>apelurile abandonate in mai putin de 30 sec.</i>	
<i>Numarul de apeluri la care s-a raspuns in mai putin de 30 sec.</i>	212 423 (88,05 %)
<i>Numarul total de apeluri neconforme</i>	28 831 (11,95%)
<i>Numarul total de apeluri abandonate</i>	4 573
<i>Timpul mediu de raspuns</i>	12 sec

- Excluderile Admisibile

Conform Contractului de Concesiune, Excluderile Admisibile reprezinta teste, evenimente sau incidente care nu depind de vointa Concesionarului si care pot determina o nerespectare sau o neconformitate cu Standardele Obiectiv din cadrul Nivelelor de Servicii, daca nu ar fi excluse de la evaluare.

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.

- Evaluare AMRSP

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

<i>Nr apeluri primite</i>	<i>Nr. apeluri abandonate</i>	<i>Timp mediu de raspuns de raspuns (mm.ss.ss)</i>	<i>Timp de raspuns</i>	<i>NS realizat</i>		<i>NSO</i>	<i>Neconformitate cu NSO</i>
				<i>Numeric</i>	<i>%</i>		
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>	<i>8</i>
245 827	2 586	12	≤ 15 sec	188 432	77,47	50	0
	4 573		≤ 30 sec	212 423	88,05	75	0
	-		> 30 sec	28 831	11,95	25	-

Tinand cont de concluziile analizei Raportului S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. privind Evaluarea Continuarii Conformitatii pentru Nivelul de Serviciu C5 si de rezultatele verificarilor efectuate de responsabilul cu monitorizarea NS C5 din cadrul AMRSP, s-a constatat realizarea conformitatii, astfel:

- **77,47 %** fata de SO de 50% pentru apelurile telefonice la care s-a raspuns in mai putin de 15 sec, asa cum prevede Standardul Obiectiv;

- **88,05 %** 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. 42/21.12.2012.

- Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru perioada 17.11.2011-16.11.2012

Raportul anual pentru anul 12 de concesiune, transmis de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. prin adresa nr. 10002385/16.01.2013, evalueaza datele referitoare la NS C5 pentru perioada **17.11.2011 – 16.11.2012**.

Avand in vedere ca perioada de evaluare a continuarii conformitatii a NS A5 (27.11.2011-26.11.2012) nu se suprapune cu anul contractual (17.11.2011 – 16.11.2012), valorile evaluarii in anul contractual difera de cele ale perioadei de evaluare a continuarii conformitatii.

S.C. Apa Nova Bucuresti S.A a prezentat in cadrul Raportului anual pentru anul 12 de Concesiune 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 de raspuns (sec)</i>	<i>Timp de raspuns</i>	<i>NS realizat</i>	
				<i>Numeric</i>	<i>%</i>
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>
244 440	2 549	12	≤ 15 sec	188 018	77,73
	4. 522		≤ 30 sec	211 535	88,17
	-		> 30 sec	28 383	11,8

Respectand aceeasi procedura ca si cea efectuata la evaluarea pentru Continuarea Conformitatii, AMRSP a constatat urmatoarele:

- Bazele de date, precum si celelalte informatii suplimentare transmise de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A respecta reglementarile Autoritatii de Reglementare Tehnica;

- In urma evaluarii informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A in Raportul pentru anul 12 de concesiune, a rezultat faptul ca valoarea NS C5 realizata de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A este superioara Standardului Obiectiv prevazut de Contractul de Concesiune, concluzionand astfel ca S.C. Apa Nova Bucuresti S.A si-a indeplinit obligatiile contractuale.