

MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU C5 – *Timpul de rezolvare a reclamatilor telefonice* 2014 – 2015

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.

In conformitate cu clauza 18, din Actul Adicional nr.10 la Contractul de Concesiune, aprobat prin HCGMB 245/2013, „Partile convin ca atat Concesionarul cat si Autoritatea de Reglementare Tehnica sa aiba la dispozitie perioade identice, de cate 20 de zile, pentru realizarea rapoartelor si concluziilor solicitate, astfel:

18.1. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.2 Evaluarea Initiala a Conformitatii, „Concesionarul va prezenta Autoritatii de Reglementare Tehnica un „Raport Initial de Conformitate” cu cel putin 30 de zile inainte de Termenul Limita de Conformitate sau de Data Anterioara de Conformitate, adica in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare initiala.”

18.2. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.3 Evaluarea Continuarii Conformitatii, „La sfarsitul fiecarei perioade de evaluare, Concesionarul va prezenta un „Raport de Continuare a Conformitatii” Autoritatii de Reglementare Tehnica, in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare, iar Autoritatea de Reglementare Tehnica va stabili conformitatea sau ne-conformitatea in termen de 20 de zile de la prezentarea raportului.”

- 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 diferite pe cele doua intervale de timp de raspuns ($\pm 15s$; $30s$), 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

Atat pentru perioada de evaluare a conformitatii (**27.11.2013-26.11.2014**), cat si pentru perioada aferenta anului **2013**, pentru care S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a prezentat **Raportul** (in conformitate cu clauza 16.3 din Actul Adicional nr. 10 la Contractul de Concesiune, aprobat prin HCGMB nr. 245/26.09.2013), 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 27.11.2013-26.11.2014

- 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 scrisoarea nr. 14235622/11.12.2014, inregistrata la Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice cu nr. 2411/11.12.2014, **Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii pentru Nivelul de Serviciu C5 - Timpul de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor**, impreuna cu baza de date in format electronic aferenta perioadei de evaluare.

Perioada de evaluare a fost **27.11.2013 - 26.11.2014**, si pentru acest Nivel de Serviciu au fost prezentate urmatoarele date:

Numarul total de apeluri inregistrate in perioada de evaluare	233 391
Numarul de apeluri la care s-a raspuns in mai putin de 15 sec.	172 609
Numarul de apeluri la care s-a raspuns in mai putin de 30 sec.	198 771
Numarul total de apeluri neconforme	30 373
Numarul total de apeluri abandonate	4 247
Timpul mediu de raspuns	12 sec

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

- **74,75 %** fata de SO de 50% pentru apelurile telefonice la care s-a raspuns in mai putin de 15 sec, asa cum prevede Standardul Obiectiv;

- **86,75 %** 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 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 S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., obtinandu-se informatii suplimentare.

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 in perioada de evaluare	233 391
Numarul de apeluri la care s-a raspuns in mai putin de 15 sec.	172 609
Numarul de apeluri la care s-a raspuns in mai putin de 30 sec.	198 771
Numarul total de apeluri neconforme	30 373
Numarul total de apeluri abandonate	4 247
Timpul mediu de raspuns	12 sec

- Excluderi 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 si mai mica de 30 sec, au fost considerate Excluderi Admisibile.

- Evaluare AMRSP

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	Timp de raspuns	NS realizat		NSO	Neconformitate cu NSO
Numeric	Numeric	secunde	secunde	Numeric	%	%	%
1	2	3	4	5	6	7	8
233 391	2 466	12	≤ 15 sec	172 609	74,75	50	0
	4 247		≤ 30 sec	198 771	86,75	75	0
			> 30 sec	30 373	13,25	25	

Din Raportul S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. 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:

$$\text{- Numar de apeluri telefonice la care s-a raspuns in } \leq 15s : NS C5 = \frac{172609}{233391 - 2466} \times 100\% = 74,75 \%$$

(Standard Obiectiv: 50%)

$$\text{- Numar de apeluri telefonice la care s-a raspuns in } \leq 30s : NS C5 = \frac{198771}{233391 - 4247} \times 100\% = 86,75 \%$$

(Standard Obiectiv: 75%)

AMRSP a decis Certificarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 – Timpul de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor prin **Decizia Consiliului Executiv nr. 43/23.12.2014.**

- Raport Anual S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru anul 2013

- Monitorizarea Nivelului de Serviciu C5

Avand in vedere clauza 16.3 din Actul Adicional nr. 10 la Contractul de Concesiune (aprobat prin HCGMB nr. 245/26.09.2013) "incepand cu anul 2013, perioada avuta in vedere pentru raportare va fi anul calendaristic, care va inlocui Anul Contractual. Astfel, Concesionarul va depune rapoarte scrise catre Autoritatea de Reglementare Tehnica si Concedent, in maximum 30 de zile dupa aprobarea de catre adunarea generala a actionarilor Concesionarului a situatiilor financiare anuale aferente exercitiului incheiat si a planului de afaceri si a bugetului de venituri si cheltuieli pentru exercitiul financiar in curs", evaluarea de catre AMRSP a informatiilor aferente anului calendaristic 2013 cu privire la **Nivelul de Serviciu C5 – Timpul de raspuns la apelurile telefonice** nu a putut fi facuta la data intocmirii Raportului Anual al AMRSP din 2014 din lipsa informatiilor.

Prin adresa nr. 14126836/24.06.2014 S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a transmis Raportul Anual pentru anul 2013.

Pentru perioada **01.01.2013-31.12.2013**, in baza informatiilor transmise de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. 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

Informatiile continute in baza de date si in tabelul rezumativ, au fost verificate urmand procedura care se aplica si pentru perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii (ECC), permitand o evaluare obiectiva a NS C5.

- Informatii prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A.

Informatiile transmise de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului anual pentru anul 2013 sunt urmatoarele:

<i>Nr apeluri primite</i>	<i>Nr. apeluri abandonate</i>	<i>Timp mediu de raspuns</i>	<i>Timp de raspuns</i>	<i>NS realizat</i>	
<i>Numeric</i>	<i>Numeric</i>	<i>secunde</i>	<i>sec</i>	<i>Numeric</i>	<i>%</i>
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>
293 949	2 362	12	$\leq 15 \text{ sec}$	183 587	77,27
	4 233		$\leq 30 \text{ sec}$	208 079	88,28
			$> 30 \text{ sec}$	27 637	11,72

- Verificari AMRSP

Din verificarea documentelor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul *Raportului anual pentru 2013* si din verificarile bazei de date privind *Nivelul de Serviciu C5 – Timpul de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor*, s-a constatat faptul ca informatiile transmise au respectat formatul aprobat prin Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 26/2004 - privind aprobarea tabelului rezumativ.

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

<i>Numarul total de apeluri inregistrate in perioada de evaluare</i>	293 949
<i>Numarul de apeluri la care s-a raspuns in mai putin de 15 sec.</i>	183 587
<i>Numarul de apeluri la care s-a raspuns in mai putin de 30 sec.</i>	208 079
<i>Numarul total de apeluri neconforme</i>	27 637
<i>Numarul total de apeluri abandonate</i>	4 233
<i>Timpul mediu de raspuns</i>	12 ec

- Excluderi 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 si mai mica de 30 sec, au fost considerate Excluderi Admisibile.

- Evaluare AMRSP

Rezultatul evaluarii Nivelului de Serviciu C5, tinand seama de verificarile efectuate, este urmatorul:

$$\text{- Numar de apeluri telefonice la care s - a raspuns in } \leq 15s : NS C5 = \frac{183587}{293949 - 2362} \times 100\% = 77,27 \%$$

(Standard Obiectiv : 50%)

$$\text{- Numar de apeluri telefonice la care s - a raspuns in } \leq 30s : NS C5 = \frac{208079}{293949 - 4233} \times 100\% = 88,28 \%$$

(Standard Obiectiv : 75%)

Valorile obtinute arata faptul ca pentru o alta perioada de 12 luni, diferita de cea de la Evaluarea Continuarii Conformitatii **(27.11.2013-26.11.2014)**, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., asigura pentru Nivelul de Serviciu C5 – Timpul de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor o calitate a serviciului peste Standardul Obiectiv.