

MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU C5 – *Timpul de rezolvare a reclamatilor telefonice* 2016 – 2017

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 Aditional 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:

EA pentru intervalul 0-15 sec -apelurile abandonate in mai putin de 15 sec

EA pentru intervalul 0-30 sec – apelurile abandonate in mai putin de 30 sec.

- **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**

Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu C5 in perioada 31.05.2016– 31.05.2017 de catre AMRSP a constat in:

- verificarea si evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii (16257221/12.12.2016) pentru perioada **27.11.2015-26.11.2016**, in vederea Certificarii Continuarii Conformitatii

- verificarea si evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual (nr. 16117779/23.06.2016)) pentru perioada **01.01.2015 ÷ 31.12.2015**

Pentru cele doua perioade (**27.11.2015÷26.11.2016** si **01.01.2015 ÷ 31.12.2015**), a fost verificata corespondenta incadrarii informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in prevederile reglementarilor emise de Autoritatea de Reglementare Tehnica a Concesiunii, si anume *Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 2/2004 - privind aprobarea formatului bazei de date* si *Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 26/2004 – privind aprobarea formatului inregistrarii tabelului rezumativ*

- **Evaluarea Continuarii Conformitatii in perioada 27.11.2015-26.11.2016**

- **Analiza informatiilor obtinute de la SC Apa Nova SA**

In conformitate cu prevederile Contractului de Concesiune, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a transmis prin scrisoarea nr. 16257221/12.12.2016, inregistrata la Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice cu nr. 2902/12.12.2016, *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 **27.11.2015 – 26.11.2016**, si pentru acest Nivel de Serviciu au fost prezentate urmatoarele date:

Numarul total de apeluri inregistrate in perioada de evaluare	220 961
Numarul de apeluri la care s-a raspuns in mai putin de 15 sec.	155 786
Numarul de apeluri la care s-a raspuns in mai putin de 30 sec.	181 527
Numarul total de apeluri neconforme	35 111
Numarul total de apeluri abandonate	4. 323
Timpul mediu de raspuns	14 sec

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

- **71,24 %** fata de SO de 50% pentru apelurile telefonice la care s-a raspuns in mai putin de 15 sec, asa cum prevede Standardul Obiectiv

- **83,79 %** 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 informatiilor transmise de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. referitoare la NS C5, responsabilul cu monitorizarea acestui nivel de serviciu 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.

- 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 Nivelului de Servicii, daca nu ar fi excluse de la evaluare. In cazul Nivelului de Serviciu C5 – Timpul de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor, apelurile abandonate sunt considerate Excluderi Admisibile. In perioada **27.11.2015 – 26.11.2016** au fost identificate ca Excluderi Admisibile urmatoarele apeluri abandonate:

Numarul de apeluri abandonate in mai putin de 15 sec.	2 285
Numarul de apeluri abandonate in mai putin de 30 sec.	4 323

- 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
220 961	2 285	14	≤ 15 sec	155 786	71,24	50	0
	4 323		≤ 30 sec	181 527	83,79	75	0
			> 30 sec	35 111	16,21	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:

$$\text{- numar de apeluri telefonice la care s - a raspuns in } \leq 15 \text{ sec : NS C5} = \frac{155786}{220961 - 2285} \times 100 = 71,24\%$$

(Standard Obiectiv : 50%)

$$\text{- numar de apeluri telefonice la care s - a raspuns in } \leq 30 \text{ sec : NS C5} = \frac{181527}{220961 - 4323} \times 100 = 83,79\%$$

(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. 59/22.12.2016**.

- Evaluarea informatiilor aferente Nivelului de Serviciu C5 continute in Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru anul 2015

Avand in vedere prevederile Clauzei 16.3 din Actul Additional 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", AMRSP a analizat, verificat si evaluat informatiile aferente Nivelului de Serviciu C5 (baza de date si tabelul rezumativ), continute in **Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pe anul 2015** (nr.16117779/23.06.2016 inregistrat la AMRSP cu nr. 1515/23.06.2016).

- Informatii prezentate de SC Apa Nova SA

Informatiile transmise de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual sunt urmatoarele:

Nr apeluri primite	Nr. apeluri abandonate	Timp mediu de raspuns	Timp de raspuns	NS realizat	
Numeric	Numeric	secunde	sec	Numeric	%
1	2	3	4	5	6
220 083	2 658	12	≤ 15 sec	167 127	76,87
	4 444		≤ 30 sec	189 496	87,88
			> 30 sec	26 143	12,12

- Verificari AMRSP

Din verificarea documentelor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul *Raportului anual pentru 2015* 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:

Numarul total de apeluri inregistrate in perioada de evaluare	220 083
Numarul de apeluri la care s-a raspuns in mai putin de 15 sec.	167 127
Numarul de apeluri la care s-a raspuns in mai putin de 30 sec.	189 496
Numarul total de apeluri neconforme	26 143
Numarul total de apeluri abandonate	4 444
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 Excluderile Admisibile sunt urmatoarele:

- apelurile abandonate in mai putin de 15 sec - pentru intervalul 0-15 sec
- apelurile abandonate in mai putin de 30 sec - pentru intervalul 0-30 sec.

- Evaluare AMRSP

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

$$\text{- numar de apeluri telefonice la care s-a raspuns in } \leq 15 \text{ sec : NS C5} = \frac{167127}{220083 - 2658} \times 100 = 76,87\%$$

(Standard Obiectiv : 50%)

$$\text{- numar de apeluri telefonice la care s-a raspuns in } \leq 30 \text{ sec : NS C5} = \frac{189.496}{220083 - 4444} \times 100 = 87,88\%$$

(Standard Obiectiv : 75%)

Valorile obtinute arata faptul ca pentru o alta perioada de 12 luni (**01.01.2015 ÷ 31.12.2015**), diferita de cea de la Evaluarea Continuarii Conformitatii (**27.11.2015 – 26.11.2016**), 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.