

## MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU C5 – Timpul de rezolvare a reclamațiilor telefonice 2017 – 2018

### I. PREVEDERI CONTRACTUALE

#### - Definiție

Timpul pentru a răspunde la contactele telefonice

#### - Formula de calcul

Raportul dintre numărul apelurilor telefonice la care s-a răspuns în intervalele de timp specificate în Contractul de Concesiune (CC) și numărul 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. După aceasta dată, pe toată durata concesiunii, dacă este realizată sau nu conformitatea, TLC se stabilește la 20 de zile numai după emiterea scrisorii de certificare.

#### - Perioada de Evaluare

- Evaluarea Inițială trebuie efectuată pe o perioadă de 2 luni începând cu 27.07.2003 și până la data de 26.09.2003. Conform Contractului de Concesiune (art.1.2 Anexa III – Caietul de Sarcini) datele pe baza cărora se va face evaluarea conformității vor fi cele obținute în timpul unei perioade de evaluare continue, având durata de 2 luni (Perioada de Evaluare Inițială). O astfel de perioadă se încheie cu 50 de zile înainte de Termenul Limita de Conformitate, sau de Data Anterioară de Conformitate. Pe baza datelor înregistrate, Concesionarul va trebui să prezinte Autorității de Reglementare Tehnică cu cel puțin 40 de zile înainte de TLC raportul de Evaluare Inițială. Autoritatea are la dispoziție 20 de zile pentru a emite o scrisoare de Certificare a Conformității sau de respingere a acesteia.

- Continuarea Conformității se face, pe toată durata concesiunii, la intervale de 12 luni numai dacă s-a realizat conformitatea inițială. Datele folosite pentru evaluarea continuării conformității vor fi cele obținute în perioada de 12 luni ce începe în ziua următoare a ultimei zile a perioadei de evaluare. Predarea raportului de către Concesionar și emiterea scrisorii de către Autoritate se fac respectând aceleași termenele limita de la Evaluarea Inițială.

Datorită faptului că termenul la care s-a realizat conformitatea a fost 17.01.2004, perioada de ECC va fi între 27 noiembrie a fiecărui an până la 26 noiembrie a anului următor.

În conformitate cu clauza 18, din Actul Adicional nr.10 la Contractul de Concesiune, aprobat prin HCGMB 245/2013, „Partile convin că atât Concesionarul cât și Autoritatea de Reglementare Tehnică să aibă la dispoziție perioade identice, de câte 20 de zile, pentru realizarea rapoartelor și concluziilor solicitate, astfel:

18.1. În cadrul obligațiilor precizate în clauza 1.2 Evaluarea Inițială a Conformității, „Concesionarul va prezenta Autorității de Reglementare Tehnică un „Raport Inițial de Conformitate” cu cel puțin 30 de zile înainte de Termenul Limita de Conformitate sau de Data Anterioară de Conformitate, adică în interval de 20 de zile de la sfârșitul perioadei de evaluare inițială.”

18.2. În cadrul obligațiilor precizate în clauza 1.3 Evaluarea Continuării Conformității, „La sfârșitul fiecărei perioade de evaluare, Concesionarul va prezenta un „Raport de Continuare a Conformității” Autorității de Reglementare Tehnică, în interval de 20 de zile de la sfârșitul perioadei de evaluare, iar Autoritatea de Reglementare Tehnică va stabili conformitatea sau ne-conformitatea în termen de 20 de zile de la prezentarea raportului.”

#### - Masurare

Concesionarul întocmește un registru care include o bază de date detaliată cuprinzând informații legate de numărul total de apeluri primite pe liniile de contact cu clienții, numărul total de apeluri la care s-a răspuns, numărul total de apeluri la care s-a răspuns în 15 secunde, numărul total de apeluri la care s-a răspuns în 15 - 30 de secunde, numărul de apeluri la care s-a răspuns în mai mult de 30 de secunde, numărul total de apeluri la care s-a răspuns, timpul mediu de răspuns și numărul de apeluri abandonate.

#### - Monitorizare

Concesionarul înregistrează și întocmește un sistem de înregistrare adecvat care să dea detalii despre timpii de contact asupra tuturor reclamațiilor telefonice înregistrate la SC ANB SA.

Sistemul instalat va trebui să poată înregistra informații despre numărul total de apeluri primite pe liniile de contact cu clienții, numărul total de apeluri la care s-a răspuns, numărul total de apeluri la care s-a răspuns în 15 secunde, numărul total de apeluri la care s-a răspuns în 15 - 30 de secunde, numărul de apeluri la care s-a răspuns în mai mult de 30 de secunde, numărul total de apeluri la care s-a răspuns, timpul mediu de răspuns și numărul de apeluri abandonate.

Informațiile de mai sus trebuie înregistrate într-o bază de date și raportate anual, sau pentru o altă perioadă solicitată de către Autoritatea de Reglementare Tehnică.

Înregistrările din bază de date se țin de către concesionar în conformitate cu formatul aprobat de ARBAC prin Decizia nr. 2/2004. Rapoartele concesionarului, pe baza cărora se face evaluarea, conțin tabelele rezumative a caror structură a fost aprobată 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 **31.05.2017- 31.05.2018** 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 (nr. 17269672/12.12.2017) pentru perioada **27.11.2016-26.11.2017**, in vederea Certificarii Continuarii Conformitatii

- verificarea si evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual (nr. 17148551/26.06.2017) pentru perioada **01.01.2016 ÷ 31.12.2016**

Pentru cele doua perioade (**27.11.2016÷26.11.2017** si **01.01.2016 ÷ 31.12.2016**), 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 27.11.2016-26.11.2017**

**- 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. 17269672/12.12.2017, inregistrata la Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice cu nr. 3107/12.12.2017, 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 **27.11.2016 – 26.11.2017** si pentru acest Nivel de Serviciu au fost prezentate urmatoarele date:

|                                                                |                |
|----------------------------------------------------------------|----------------|
| Numarul total de apeluri inregistrate in perioada de evaluare  | <b>240 763</b> |
| Numarul de apeluri la care s-a raspuns in mai putin de 15 sec  | <b>180 543</b> |
| Numarul de apeluri la care s-a raspuns in mai putin de 30 sec. | <b>206 095</b> |
| Numarul total de apeluri neconforme                            | <b>30 215</b>  |
| Numarul total de apeluri abandonate                            | <b>4 453</b>   |
| Timpul mediu de raspuns                                        | <b>12 sec</b>  |

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

- **75,84 %** pentru apelurile telefonice la care s-a raspuns in mai putin de 15 sec, fata de **50%**, cat prevede Standardul Obiectiv;

- **87,21 %** pentru apelurile telefonice la care s-a raspuns in mai putin de 30 sec, fata de **75%**, cat prevede Standardul Obiectiv

**- Verificari AMRSP**

In vederea verificarii informatiilor si documentelor referitoare la evaluarea continuarii conformitatii Nivelului de Serviciu C5, responsabilul pentru monitorizarea acestuia din cadrul compartimentului de specialitate al AMRSP a efectuat mai multe vizite la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. - Call Center in cursul anului 2017 si a solicitat documentele specifice cu privire la timpul de raspuns, pentru esantioane de inregistrari din baza de date.

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 **27.11.2016 – 26.11.2017** au fost identificate ca Excluderi Admisibile urmatoarele apeluri abandonate:

|                                                       |              |
|-------------------------------------------------------|--------------|
| Numarul de apeluri abandonate in mai putin de 15 sec. | <b>2 714</b> |
| Numarul de apeluri abandonate in mai putin de 30 sec. | <b>4 453</b> |

#### - 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                     |
| 240 763            | 2 714                  | 12                    | ≤ 15 sec        | <b>180 543</b> | <b>75,84</b> | <b>50</b> | <b>0</b>              |
|                    | 4 453                  |                       | ≤ 30 sec        | <b>206 095</b> | <b>87,21</b> | <b>75</b> | <b>0</b>              |
|                    |                        |                       | > 30 sec        | 30.215         | 12,79        | 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:

$$\text{- numar de apeluri telefonice la care s-a raspuns in } \leq 15 \text{ sec : NS C5} = \frac{180\,543}{240\,763 - 2\,714} \times 100 = 75,84\%$$

(Standard Obiectiv: 50%)

$$\text{- numar de apeluri telefonice la care s-a raspuns in } \leq 30 \text{ sec : NS C5} = \frac{206\,095}{240\,763 - 4\,453} \times 100 = 87,21\%$$

(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. 55/21.12.2017**.

#### - Evaluarea informatiilor aferente Nivelului de Serviciu C5 continute in Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru anul 2016

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 2016** (nr.17148551/26.06.2017).

#### - 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            |
| <b>228 490</b>     | 2 469                  | 14                    | ≤ 15 sec        | <b>158 136</b> | <b>69,97</b> |
|                    | 4 709                  |                       | ≤ 30 sec        | <b>185 261</b> | <b>82,79</b> |
|                    |                        |                       | > 30 sec        | 38 520         | 17,21        |
|                    |                        |                       |                 |                |              |

#### - Verificari AMRSP

Din verificarea documentelor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul *Raportului anual pentru 2016* 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  | <b>228 490</b> |
| Numarul de apeluri la care s-a raspuns in mai putin de 15 sec. | <b>158 136</b> |
| Numarul de apeluri la care s-a raspuns in mai putin de 30 sec. | <b>185 261</b> |
| Numarul total de apeluri neconforme                            | <b>38 520</b>  |
| Numarul total de apeluri abandonate                            | <b>4 709</b>   |
| Timpul mediu de raspuns                                        | <b>14 sec</b>  |

#### - 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 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:

$$\text{- numar de apeluri telefonice la care s - a raspuns in } \leq 15 \text{ sec : NS C5} = \frac{158\,136}{228\,490 - 2\,469} \times 100 = 69,97\%$$

(Standard Obiectiv : 50%)

$$\text{- numar de apeluri telefonice la care s - a raspuns in } \leq 30 \text{ sec : NS C5} = \frac{185\,261}{228\,490 - 4\,709} \times 100 = 82,79\%$$

(Standard Obiectiv : 75%)

Valorile obtinute arata faptul ca pentru o alta perioada de 12 luni (**01.01.2016 ÷ 31.12.2016**), diferita de cea de la Evaluarea Continuarii Conformitatii (**27.11.2016 – 26.11.2017**), 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.