

## MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU C5 – *Timpul de rezolvare a reclamatilor telefonice* 2003 – 2004

### - **Definitie**

*Timpul pentru tratarea reclamatilor 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*

### - **Termen limita de conformitate**

*Anul 3 de concesiune (17 noiembrie 2003)*

### - **Masurat prin:**

*Un registru tinut de concesionar care sa includa o baza de date detaliata*

### - **Monitorizat prin:**

*In principal, ARBAC analizeaza rapoartele ANB si verifica acuratetea inregistrarii apelurilor telefonice din registrele bazelor de date ale ANB referitoare la reclamatile telefonice . Registrul trebuie sa cuprinda baza de date si tabele rezumative pentru fiecare an de raportare.*

### - **Excluderi Admisibile (EA)**

*- nu sunt prevazute Excluderi Admisibile in Contractul de Concesiune*

### **EA Suplimentare**

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

*Tipurile de E.A suplimentare sunt in analiza ARBAC pentru aprobare si stabilire a modului de tratare la evaluarea N.S in perioadele urmatoare de evaluare.*

### - **Nivel Standard Obiectiv (NSO)**

*- Raspuns in 15 secunde la 50% din apeluri*

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

### - **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;*

### - **Rapoarte ANB in anul 3 de concesiune**

### - **Raport de Evaluare Initiala a Conformitatii**

Raportul de Evaluare Initiala a Conformitatii pentru a doua perioada de EIC, avand drept perioada de evaluare 27.09.2003 – 26.11.2003, a fost predat de ANB in data de 22.12.2003 si cuprinde urmatoarele date:

- Raspuns in 15 secunde la **98,2%** din apeluri;

- Raspuns in 30 de secunde la **99,9%** din apeluri;

- Raspuns in mai mult de 30 de secunde la **0,1%** din apeluri.

### - **Raport Anual**

Raportul Anual cu reclamatile clientilor inregistrate in perioada 17.11.2002 – 16.11.2003 cuprinde urmatoarele date pentru NS C5:

- Raspuns in 15 secunde la **96,48%** din apeluri;

- Raspuns in 30 de secunde la **98,46%** din apeluri;

- Raspuns in mai mult de 30 de secunde la **0,12%** din apeluri.

### - **Evaluare ARBAC**

### - **Evaluarea NS C5 pentru anul 3 de concesiune**

Prin scrisoarea nr. 257 din 16.01.2004, ANB a transmis "Raportul anual", pentru perioada 27.09.2003 – 16.11.2003 . Din cauza unor intarzieri justificate, Centrul Unic de Apel Telefonice a fost dat in functiune la 27.09.2003.

### - **Evaluarea Initiala a Conformitatii (EIC)**

Perioada de Evaluare Initiala a Conformitatii (EIC) este de doua luni;

Registrul bazei de date este intocmit in format electronic, datorita specificului indicatorului (sistem automat de inregistrare a timpilor de raspuns la apelurile telefonice primite) .

In urma analizei bazei de date si in vederea evaluarii Nivelului de Serviciu C5, s-au facut observatii in baza carora s-au solicitat la ANB informatii suplimentare prin adresa ARBAC nr. 782/16.10.2003. ANB prin scrisoarea nr. 8913/23.10.2003, raspunde:

“Datorita unor factori externi care au contribuit la intarzierea punerii in functiune a centralei telefonice, inregistrările aferente Nivelului de Serviciu C5 au debutat cu un decalaj fata de inceputul perioadei de Evaluare Initiala a Conformitatii”. Avand in vedere lipsa bazei de date a Nivelului de Serviciu C5 pentru perioada de EIC (27.07.2003 – 27.09.2003), motiv pentru care nu s-a putut evalua conformitatea la acest Nivel de Serviciu, si s-a emis Scrisoarea de Respingere a Conformitatii pentru C5 anexa la Decizia 36/28.10.2003.

Conform Contractului de Concesiune s-a trecut la o noua perioada de EIC, luandu-se in calcul numarul total al apelurilor telefonice primite si tratate in perioada 27.09.2003 – 27.11.2003.

Pentru aceasta perioada de timp, ANB a transmis la ARBAC Raportul de Evaluare Initiala a Conformitatii pentru Nivelul de Serviciu C5, inregistrat cu nr. 1083/19.12.2003, impreuna cu baza de date in format electronic, aferenta acestui Nivel de Serviciu.

In urma analizei bazei de date s-a procedat la evaluarea Nivelului de Serviciu C5. In plus ARBAC a constatat ca s-a instalat un echipament de telefonie performant, functionabil 24ore din 24.

S-a determinat ca Nivelul de Serviciu C5 a inregistrat valori mai mari fata de NSO. Din totalul de 17021 de apeluri primite de ANB, 242 apeluri au fost abandonate, iar restul de 16779 apeluri au fost tratate in timpii de raspuns prevazuti pentru acest NS.

In acest caz conformitatea realizata de ANB la acest Nivel de Serviciu este de 98,2% fata de NSO de 50% pentru apelurile telefonice la care s-a raspuns in mai putin de 15 sec si 99,9% fata de NSO de 75% pentru apelurile telefonice la care s-a raspuns in mai putin de 30 secunde.

Pentru Nivelul de Serviciu C5 - Timp pentru a raspunde la contactele telefonice , s-a emis Scrisoarea de Certificare a Conformitatii aprobata de catre Comitetul Executiv al ARBAC prin Decizia nr. 3/8.01.2004.