

MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU C5 – Timpul de rezolvare a reclamațiilor telefonice 2021 – 2022

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

$$NSC5 = \frac{\text{Nr. de apeluri telefonice la care s-a răspuns în } < 15 \text{ s}}{\text{Nr. total de apeluri primite} - EA} \times 100 > 50\%$$

$$NSC5 = \frac{\text{Nr. de apeluri telefonice la care s-a răspuns în } < 30 \text{ s}}{\text{Nr. total de apeluri primite} - EA} \times 100 > 75\%$$

Valoarea rezultată se compară cu Standardul Obiectiv. Dacă este mai mare sau egală, se acordă conformitatea, dacă este mai mică se respinge iar procedura se repetă după o perioadă de 3 luni de remediere.

- 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 această 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 continuă, 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 sa aibă la dispoziție perioade identice, de câte 20 de zile, pentru realizarea raportelor 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 timpurile 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.

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 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 căror structură a fost aprobată prin Decizia ARBAC nr. 26/2004.-

- Autoritatea de Reglementare Tehnica analizează rapoartele Concesionarului și verifică înregistrările din baza de date. Verificarile urmăresc identificarea timpilor de răspuns și a corectei încadrări a evenimentelor în categoria Excluderilor Admisibile.

Informațiile sunt stocate, cumulate și transmise anual Autorității de Reglementare Tehnica, dar pe măsura ce sunt înregistrate sunt verificate periodic prin sondaj de către aceasta.

- Excluderi Admisibile

Nu sunt prevăzute Excluderi Admisibile în Contractul de Concesiune. Pentru acest Nivel de Serviciu, Concesionarul a identificat și propus următoarele tipuri de excluderi admisibile:

EA pentru intervalul 0-15 sec -apelurile abandonate în mai puțin de 15 sec

EA pentru intervalul 0-30 sec – apelurile abandonate în mai puțin de 30 sec

- Nivel Standard Obiectiv (NSO)

- Răspuns în 15 secunde la **50%** din apeluri

- Răspuns în 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.

- Răspuns în 15 secunde la **0%** din apeluri;

- Răspuns în 30 de secunde la **0%** din apeluri;

- Răspuns în mai mult de 30 de secunde la **100%** din apeluri;

- Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu C5 (31.05.2021– 31.05.2022)

Monitorizarea și Evaluarea Nivelului de Serviciu C5 în perioada **31.05.2021 ÷ 31.05.2022** de către AMRSP a constatat în:

- verificarea și evaluarea informațiilor prezentate de S.C. Apa Nova București S.A. în cadrul Raportului de Evaluare a Continuării Conformității (nr. 21125286/8.11.2021) pentru perioada **27.11.2020÷26.11.2021**, în vederea Certificării Continuării Conformității

- verificarea și evaluarea informațiilor prezentate de S.C. Apa Nova București S.A. în cadrul Raportului Anual (21054929/26.05.2021) pentru perioada **01.01.2020 ÷ 31.12.2020**

- verificarea încadrării informațiilor prezentate de S.C. Apa Nova București S.A. în prevederile reglementărilor emise de Autoritatea de Reglementare Tehnica a Concesiunii, și anume:

- 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 înregistrărilor tabelului rezumativ

- Evaluarea Continuării Conformității Nivelului de Serviciu C5 în perioada 27.11.2020-26.11.2021

- Informații prezentate de SC Apa Nova SA

Informațiile transmise de S.C. Apa Nova București S.A. în cadrul Raportului de Evaluare a Continuării Conformității Nivelului de Serviciu C5 – Timpul de răspuns la apelurile telefonice ale clienților nr. 21125286/8.11.2021, sunt următoarele:

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
138 315	523	12	≤ 15 sec	100 035	72,60	50	0
	1 435		≤ 30 sec	117 976	86,19	75	0
			> 30 sec	18 904	13,81	25	

- Verificari AMRSP

Au fost verificate documentele transmise de S.C. Apa Nova București S.A. (baza de date în format electronic și tabelul rezumativ), în cadrul Raportului de Evaluare a Continuării Conformității nr.21125286/8.12.2021.

Din verificarea documentelor prezentate de S.C. Apa Nova București S.A. în cadrul Raportului privind Evaluarea Continuării Conformității pentru Nivelul de Serviciu C5 – Timpul de răspuns la apelurile telefonice ale clienților, s-a constatat că informațiile transmise au respectat prevederile Deciziei Consiliului Executiv al ARBAC cu privire la

aprobarea tabelului rezumativ si Deciziile Consiliului Executiv ARBAC si AMRSP cu privire la Certificarea Conformitatii.

De asemenea din verificarile informatiilor din baza de date pe suport electronic si in urma verificarilor suplimentare din luna decembrie 2021, AMRSP a constatat ca in cadrul inregistrarilor se regasesc toate informatiile necesare pentru identificarea timpilor de raspuns pentru apelurile solicitantilor.

Au fost luate in calcul toate apelurile telefonice ale clientilor inregistrate la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii **27.11.2020 ÷ 26.11.2021**.

Din informatiile prezentate au rezultat urmatoarele:

- **138 315** apeluri primite in perioada de evaluare, din care:
 - **1 958** apeluri abandonate
 - **136 457** apeluri la care s-a raspuns in mai putin de 30 sec
- **100 035** apeluri la care s-a raspuns in mai putin de 15 sec
- **523** apeluri abandonate in < 15 sec de la initierea apelului
- **117 976** apeluri la care s-a raspuns in < 30 sec
- **1 435** apeluri la care s-a renuntat in < 30 sec
- **18 904** apeluri la care s-a raspuns > 30 sec

Timpul de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor a fost calculat intre momentul intrarii/inregistrarii apelului in centrala telefonica si momentul stabilirii legaturii intre apelant si operator sau voicemail.

Verificarile AMRSP au condus la urmatoarele date sintetizate conform specificatiilor din Contractul de Concesiune, Caietul de Sarcini partea a III-a, si anume:

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
138 315	523	12	≤ 15 sec	100 035	72,60	50	0
	1 435		≤ 30 sec	117 976	86,19	75	0
			> 30 sec	18 904	13,81	25	

- 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 Nivelului de Serviciu C5 – Timpul de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor, apelurile abandonate sunt considerate Excluderi Admisibile.

In perioada **27.11.2020 ÷ 26.11.2021** au fost identificate ca Excluderi Admisibile urmatoarele apeluri abandonate:

Numarul de apeluri abandonate in mai putin de 15 sec.	523
Numarul de apeluri abandonate in mai putin de 30 sec.	1 435

- Rezultatul evaluarii AMRSP

In urma evaluarii informatiilor primite de la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., tinand seama de prevederile Deciziei Consiliului Executiv al ARBAC nr.21/2002 si a Deciziei Consiliului Executiv al AMRSP nr.34/2020 (ultima certificare a continuarii conformitatii), rezultatul evaluarii Nivelului de Serviciu C5 este urmatorul:

$$NSC5 = \frac{\text{Nr. de apeluri telefonice la care s-a raspuns in } < 15 \text{ s}}{\text{Nr. total de apeluri primite} - EA} \times 100 = \frac{100035}{138315 - 523} \times 100 = 72,60\% > 50\%$$

$$NSC5 = \frac{\text{Nr. de apeluri telefonice la care s-a raspuns in } < 30 \text{ s}}{\text{Nr. total de apeluri primite} - EA} \times 100 = \frac{117976}{138315 - 1435} \times 100 = 86,19\% > 75\%$$

Activitatea de monitorizare și evaluare a fost finalizată de AMRSP prin emiterea Deciziei Consiliului Executiv nr. 31/23.12.2021 care certifică faptul că S.C. Apa Nova București S.A. a respectat prevederile Contractului de Concesiune pentru Nivelul de Serviciu C5 – Timpul de răspuns la apelurile telefonice ale clienților.

- Evaluarea informatiilor aferente Nivelului de Serviciu C5 continute in Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru anul 2020

In conformitate cu prevederile:

- Clauzei 17.5.1 din Contractul de Concesiune "Concesionarul va depune anual, incepand cu sfarsitul primului An Contractual, rapoarte scrise catre Autoritatea de Reglementare Tehnica si Concedent, in termen de 2 (doua) luni de la sfarsitul Anului Contractual respectiv,"
- Clauzei 17.5.2 din Contractul de Concesiune "Scopul Rapoartelor Anuale este acela de a face posibila o evaluare a tuturor aspectelor activitatii Concesionarului in baza Contractului,"

- Clauzei 16.3 din din Actul Adicional nr. 10 la Contractul de Concesiune "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"

Raportul S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru anul 2020 a fost transmis la AMRSP prin adresa nr. 21054929/26.05.2021.

- Informatii prezentate de SC Apa Nova SA

Informatiile transmise de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual 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>
154 905	497	10	≤ 15 sec	121 535	78,71
	1 490		≤ 30 sec	139 387	90,27
			> 30 sec	14 028	9,09

- Excluderi Admisibile

Au fost prezentate urmatoarele informatii pentru NS C5 – Timpul de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor, incadrate in categoria Excluderile Admisibile:

<i>Numarul de apeluri abandonate pentru intervalul 0-15 sec.</i>	497
<i>Numarul de apeluri abandonate pentru intervalul 0-30 sec.</i>	1 490

- Verificari AMRSP

Verificarea si analizarea informatiilor din Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a constatat in:

- Analiza/evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual (nr. 21054929/26.05.2021) pentru perioada **01.01.2020 – 31.12.2020**

- Verificarea informatiilor din bazele de date prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual

- Verificarea informatiilor in documentele existente la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., efectuate cu ocazia vizitelor/inspectiilor, la locatiile Concesionarului

- Analiza si incadrarea evenimentelor propuse de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in categoria Excluderilor Admisibile

Rezultatul analizei si verificarii informatiilor aferente NS C5 – Timpul de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor din Raportul Anual arata faptul ca pentru anul 2020 S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a respectat prevederile Contractului de Concesiune.