

MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU C5 – Timpul de rezolvare a reclamațiilor telefonice 2004 – 2005

- Definitie

Timpul pentru tratarea reclamațiilor 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

- Termen limita de conformitate

Anul 3 de concesiune (17 noiembrie 2003)

- Masurat prin:

Un registru ținut de concesionar care să includă o bază de date detaliată

- Monitorizat prin:

În principal, ARBAC analizează rapoartele ANB și verifică acuratețea înregistrării apelurilor telefonice din registrele bazelor de date ale ANB referitoare la reclamațiile telefonice. Registrul trebuie să cuprindă baza de date și tabele rezumative pentru fiecare an de raportare.

- Excluderi Admisibile (EA)

- nu sunt prevăzute Excluderi Admisibile în Contractul de Concesiune

EA Suplimentare propuse de ANB

- Număr de apeluri abandonate în mai puțin de 30 sec.

Tipurile de EA suplimentare au fost analizate de ARBAC și a concluzionat că "apelurile abandonate" pot fi situații de Excluderi Admise, însă ele trebuie diferențiate pe cele două intervale de timp de răspuns (< 15s; 30s), atunci când se determină conformitatea Nivelului de Serviciu și a propus următoarele formule de calcul:

$$NS\ C5[\%] = \frac{A_{R<15s}}{A_T - EA_{0-15s}}$$

$$NS\ C5[\%] = \frac{A_{R\leq 30s}}{A_T - EA_{0-30s}}$$

ARBAC nu este de acord că EA ca "apeluri abandonate" în intervalul 15s-30s să fie luate în calcul atunci când se determină conformitatea pentru intervalul de răspuns 0-15s.

- Nivel Standard Obiectiv (NSO)

- Răspuns în 15 secunde la **50%** din apeluri
- Răspuns în 30 de secunde la **75%** din apeluri

- 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;

- Rapoarte ANB în anul 4 de concesiune

- Raportul Anual ANB anul 4 de concesiune

Perioada de evaluare pentru Raportul Anual ANB este 17.11.2003 – 16.11.2004. ANB prezintă următoarele valori al NS C5:

- Răspuns în 15 secunde la **88,61%** din apeluri;
- Răspuns în 30 de secunde la **99,99%** din apeluri;
- Răspuns în mai mult de 30 de secunde la **0,01%** din apeluri.

- Raport de Evaluare a Continuarii Conformității (ECC)

Raportul de Evaluare a Continuarii Conformității predat de ANB în data de 06.12.2004, având drept perioadă de evaluare 27.11.2003 – 26.11.2004, cuprinde următoarele date:

- Răspuns în 15 secunde la **88,27%** din apeluri;
- Răspuns în 30 de secunde la **99,99%** din apeluri;
- Răspuns în mai mult de 30 de secunde la **0,01%** din apeluri.

- Evaluare ARBAC în anul 4 de concesiune

- Evaluarea NS C5 pentru anul 4 de concesiune

Prin scrisoarea nr. 173 din 17.01.2005, ANB a transmis "Raportul Anual" pentru perioada 17.11.2003 – 16.11.2004.

In baza informatiilor relevante din raportul ANB si in urma verificarilor ARBAC s-a determinat ca valorile NS C5 sunt corect evaluate pentru anul 4 de concesiune , fiind peste valorile SO.

Dupa punerea in functiune a CTA, s-a constatat o crestere continua a numarului de apeluri telefonice primite

- Evaluarea Continuarii Conformitatii (ECC)

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

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, stabilindu-se urmatoarele valori:

- **88.27%** fata de SO de 50%

- **99.99%** fata de SO de 75.%

Atragem atentia asupra nerespectarii formatului inregistrarii bazelor de date si a tabelor rezumative privind evaluarea Nivelelor de Servicii, asa cum au fost ele stabilite prin Deciziile Consiliului Executiv al ARBAC.

In plus s-au solicitat, in conformitate cu clauza 17.7, date relevante despre NS C5 prin adresa ARBAC nr. 155/10.02.2005, in care a facut referire la reglementarea apelurilor abandonate, mesageria vocala, inregistrarea date de preluare a problemei.

ANB a raspuns cu scrisoarea nr. 2065/17.02.2005 neconcludenta fata de solicitarile ARBAC.

Urmeaza o reanaliza a tuturor aspectelor si intr-o perioada imediata sa emitem o Decizie finala de reglementare.