

MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU C5 – Timpul de rezolvare a reclamatilor telefonice 2005 – 2006

I. PREVEDERI CONTRACTUALE

- 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)

Termenul Limita de Conformitate la care s-a realizat Conformitatea NSO a fost 17.01.2004.

NS C5 avea prevazut in Contractul de Concesiune, Caietul de Sarcini, partea a III a, conform tabelului A1, Termenul Limita de Conformitate anul 3 de concesiune, iar conform Tabelului A2, Perioada de Evaluare Initiala de doua luni, cuprinsa intre 27.07.2003 – 26.09.2003.

In conformitate cu prevederile Contractului de Concesiune, ANB a predat, prin scrisoarea nr. 6530 / 08.10.2003, Raportul Initial de Conformitate pentru Nivelul de Serviciu C5 – Timp de tratare a apelurilor telefonice. Datorita dificultatilor intampinate la achizitionarea si instalarea sistemului (centralei telefonice) a fost imposibil de realizat o masurare exacta a timpului de raspuns la apelurile telefonice incepand cu data de 27.07.2003.

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

“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”.

In situatia in care nu s-au putut efectua inregistrari pe intreaga perioada de evaluare, s-a transmis la ANB scrisoarea de Respingere a Conformitatii a NS C5 in data de 28.10.2003.

Conform Contractului de Concesiune s-a trecut la o noua perioada de EIC, luandu-se in calcul totalul 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 si in vederea evaluarii Nivelului de Serviciu C5, ARBAC a constatat ca s-a instalat un echipament de telefonie performant, functionabil 24 de ore din 24, adecvat inregistrarii duratelor de asteptare si de raspuns la apelurile telefonice. Avand in vedere Raportul Initial de Conformitate al ANB, pentru a doua perioada de EIC, pentru Nivelul de Serviciu C5 - Timp de tratare a apelurilor telefonice, s-a emis Scrisoarea de Certificare a Conformitatii in data de 8.01.2004 si adoptarea de catre Comitetul Executiv al ARBAC a Deciziei privind Certificarea Conformitatii. Totodata, la punctul 2 al Scrisoarei de Certificare a Conformitatii s-a cerut ANB sa imbunatateasca monitorizarea NS C5 prin asigurarea unor inregistrari complete a bazei de date, in conformitate cu Decizia ARBAC nr. 2/2004. Solicitarea acestor imbunatatiri era fundamentata de obiectivele Contractului de Concesiune (CC), precum si intre altele, de prevederile clauzelor 17. 7 si 48.2.2 a) din CC.

- 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 propuse de ANB

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

Tipurile de EA suplimentare au fost analizate de ARBAC si a concluzionat ca “apelurile abandonate” pot fi situatii de Excluderi Admise, insa ele trebuie diferiteiate pe cele doua intervale de timp de raspuns (< 15s;30s), atunci cand se determina conformitatea Nivelului de Serviciu si a propus urmatoarele 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 a fost de acord ca “apeluri abandonate” in intervalul 15s-30s sa fie luate in calcul atunci cand se determina conformitatea pentru intervalul de raspuns 0 -15s.

De asemenea ARBAC nu a fost de acord ca atunci cand liniile telefonice sunt abandonate si este introdusa mesageria vocala a CTA, ascultarea acesteia sa fie considerat "raspuns".

- **Nivel Standard Obiectiv (NSO)**

- Raspuns in 15 secunde la **50%** din apeluri
- Raspuns in 30 de secunde la **75%** din apeluri

II. MONITORIZARE SI EVALUARE

- **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 5 de concesiune**

- **Raport de Evaluare a Continuarii Conformitatii (ECC)**

Raportul de Evaluare a Continuarii Conformitatii predat de ANB in data de 06.12.2005, avand drept perioada de evaluare 27.11.2004 – 26.11.2005, cuprinde urmatoarele date:

- Raspuns in 15 secunde la **87,12%** din apeluri;
- Raspuns in 30 de secunde la **99,73%** din apeluri;
- Raspuns in mai mult de 30 de secunde la **0,27%** din apeluri.

- **Raportul Anual ANB anul 5 de concesiune**

Perioada de evaluare pentru Raportul Anual ANB este 17.11.2004 – 16.11.2005. ANB prezinta urmatoarele valori al NS C5:

- Raspuns in 15 secunde la **87,08%** din apeluri;
- Raspuns in 30 de secunde la **99,73%** din apeluri;
- Raspuns in mai mult de 30 de secunde la **0,27%** din apeluri.

- **Monitorizare si evaluare ARBAC**

- **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).

ARBAC a atras 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.

In urma analizei si verificarii Raportului de Continuare a Conformitatii pentru Nivelul de Serviciu **C5 – Timpul de raspuns al apelurilor telefonice**, precum si raspunsului ANB din 27.12.2005 la cererea ARBAC de completare a Raportului si clarificare a unor informatii, s-au constatat urmatoarele:

Exista conditii pentru Certificarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu **C5**, astfel:

Numarul total de apeluri inregistrate de ANB in perioada de evaluare	174 624
Numarul total de apeluri la care s-a raspuns	171 956
Numarul de apeluri la care s-a raspuns in mai putin de 15 sec	149 807
Numarul de apeluri la care s-a raspuns in mai putin de 30 sec	171 491
Numarul de apeluri la care s-a raspuns peste 30 sec	465
Timpul mediu de raspuns	5 minute si 38 de secunde
Numarul de apeluri abandonate	2 668

Conformitatea realizata de ANB functie de datele de mai sus si transmisa la ARBAC o data cu Raportul ECC pentru perioada 27.11.2004 – 26.11.2005 este:

- **87,12% fata de SO de 50%** pentru apelurile telefonice la care s-a raspuns in mai putin de 15 sec;
- **99,73% fata de SO de 75%** pentru apelurile telefonice la care s-a raspuns in mai putin de 30 sec.

ARBAC a cerut prin scrisoarea 1337 / 7.12.2005 lista cu numarul de apeluri preluate de mesageria vocala a CTA.

ANB a transmis ARBAC scrisoarea nr. 1377 / 9.12.2005 situatia apelurilor telefonice preluate de mesageria vocala (in format electronic), defalcata pe timpii de raspuns.

Timp de raspuns	Numar apeluri mesageria vocala
≤ 15 sec.	1226
≤ 30 sec.	22716
> 30 sec.	33

Avand in vedere ca numarul de apeluri preluate de mesageria vocala nu pot fi considerate raspunsuri, acestea au fost adaugate la numarul de apeluri cu timp de raspuns peste 30 secunde (neconforme). Datele si calculul de evaluare a fost refacut, cu aceasta corectie, rezultand urmatoarele date rezumative:

<i>Numarul total de apeluri inregistrate de ANB in perioada de evaluare</i>	174 624
<i>Numarul total de apeluri la care s-a raspuns</i>	171 956
<i>Numarul de apeluri la care s-a raspuns in mai putin de 15 sec.</i>	148 581
<i>Numarul de apeluri la care s-a raspuns in mai putin de 30 sec</i>	148 775
<i>Numarul de apeluri la care s-a raspuns peste 30 sec.</i>	23. 181
<i>Timpul mediu de raspuns</i>	5 minute si 38 de secunde
<i>Numarul de apeluri abandonate</i>	2 668

In urma verificarii Raportului de Evaluare a Continuarii Coformitatii, Consiliul Executiv al ARBAC, prin Decizia nr. 50/15.12.2005, a aprobat Certificarea Coformitatii Nivelului de Serviciu C5 cu urmatoarele valori:

- **86,41% fata de SO de 50%** pentru apelurile telefonice la care s-a raspuns in mai putin de 15 sec;

- **86,52% fata de SO de 75%** pentru apelurile telefonice la care s-a raspuns in mai putin de 30 sec.

Avand in vedere ca unele masuri din propunerile de imbunatatire a monitorizarii NS C5 din Deciziile ARBAC nr. 2 si 3 din 2004, nu au fost puse in aplicare de catre ANB, s-a solicitat ANB sa imbunatateasca in urmatorul an de evaluare metodologia de monitorizare a NS C5, realizand:

- un sistem informatic de evidentiare si accesare rapida de catre ARBAC a notificarilor inregistrate la ANB prin apeluri telefonice, si a modului de alocare a acestor notificari regirelor cu datele de baza ale fiecarui NS;
- sisteme care sa permita departajarea din totalul apelurilor a celor care imbraca forma unor sesizari;
- va tine un registru in format electronic cu notificările inregistrate la ANB prin contacte telefonice, ca baza pentru evidentiarea notificarilor privind nivelele de servicii, in conformitate cu Decizia ARBAC nr. 2 / 5.01.2004 si clauzele 17.7 si 48.2.2 a) din CC.

Notificarile telefonice cu privire la Nivelele de Servicii nu vor putea fi refuzate, si se va incerca rezolvarea problemei pe cat posibil prin contactul telefonic, inclusiv cu privire la reclamatii privind facturarea sau programarea la audiente. Identificarea unui raspuns cu privire la obligatiile contractuale ale ANB presupune doua inregistrari: a duratei de asteptare pana la ridicarea receptorului si a notificarii.

- Evaluarea NS C5 pentru anul 5 de concesiune

Prin scrisoarea nr. 1533 din 16.01.2006, ANB a transmis "Raportul Anual" pentru perioada 17.11.2004 – 16.11.2005 In baza informatiilor relevante din raportul ANB si in urma verificarilor ARBAC s-a determinat ca valorile NS C5 sunt corect evaluate pentru anul 5 de concesiune , fiind peste valorile SO.

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