

MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU C5 – Timpul de rezolvare a reclamațiilor telefonice 2006 – 2007

I. PREVEDERI CONTRACTUALE

- Definiție

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 permise

- 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, perioada de ECC fiind între 27.11 a fiecărui an până la 26.11 a anului următor

- 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 acurătatea înregistrării apelurilor telefonice din registrele bazelor de date ale ANB referitoare la reclamațiile telefonice. Registrul trebuie să cuprindă bază 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:

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

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

ARBAC nu a fost de acord ca mesageria vocală să fie considerată ca "răspuns" ce urmează a fi luat în calculul conformității.

- Nivel Standard Obiectiv (NSO)

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

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

II. MONITORIZARE ȘI EVALUARE

- 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 6 de concesiune

- Raport de Evaluare a Continuării Conformității (ECC)

Raportul de Evaluare a Continuării Conformității predat de ANB în data de 06.12.2006, având drept perioadă de evaluare 27.11.2005 – 26.11.2006, cuprinde următoarele date:

- Răspuns în 15 secunde la **89,51%** din apeluri;

- Răspuns în 30 de secunde la **99,81%** din apeluri;

- Răspuns în mai mult de 30 de secunde la **0,19%** din apeluri.

- Raportul Anual ANB anul 6 de concesiune

Perioada de evaluare pentru Raportul Anual ANB este 17.11.2005 – 16.11.2006. ANB prezintă următoarele valori al NS C5:

- Răspuns în 15 secunde la **89,27%** din apeluri;

- Răspuns în 30 de secunde la **99,81%** din apeluri;

- Răspuns în mai mult de 30 de secunde la **0,19%** din apeluri.

- Monitorizare si evaluare ARBAC

- Istoric

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) nu a 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, prin Decizia nr. 36.

Conform Contractului de Concesiune s-a trecut la urmatoarea 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 inregistrării 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 nr. 3 privind Certificarea Conformitatii. Totodata, la punctul 2 al Scrisorii 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.

Prin Deciziile ARBAC nr. 48/27.01.2004, nr.50/15.12.2005 si nr. 40/11.12.2006 au fost certificate Evaluările de Continuare a Conformitatii solicitate de ANB pentru anii urmasori

- Evaluarea Continuarii Conformitatii (ECC) pentru perioada 27.11.2005-27.11.2006

- Analiza informatiilor obtinute de la SC Apa Nova SA

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 inregistrărilor bazelor de date si a tabelelor rezumative privind evaluarea Nivelelor de Servicii, asa cum au fost ele stabilite prin Deciziile Consiliului Executiv al ARBAC. De asemenea, problema transmiterii la ARBAC, on-line, a inregistrării bazei de date primite la Centrul de Apel nu a fost rezolvata.

- Verificari efectuate

In urma analizei si verificării Raportului de Continuare a Conformitatii pentru Nivelul de Serviciu C5 – Timpul de raspuns al apelurilor telefonice, precum si raspunsului ANB din 19.12.2006 la cererea ARBAC de completare a Raportului si clarificare a unor informatii, s-au constatat urmatoarele:

Din tabelele rezumative prezentate de ANB rezulta urmatoarele:

<i>Numarul total de apeluri inregistrate de ANB in perioada de evaluare</i>	196 183
<i>Numarul total de apeluri la care s-a raspuns</i>	193 108
<i>Numarul de apeluri la care s-a raspuns in mai putin de 15 sec</i>	172 852
<i>Numarul de apeluri la care s-a raspuns in mai putin de 30 sec</i>	192 750
<i>Numarul de apeluri la care s-a raspuns peste 30 sec</i>	358
<i>Timpul mediu de raspuns</i>	5 minute si 43 de secunde
<i>Numarul de apeluri abandonate</i>	3 075

Conformitatea realizata de ANB functie de datele de mai sus si transmisa la ARBAC o data cu Raportul ECC pentru perioada 27.11.2005 – 26.11.2006 este:

- **89,51% fata de SO de 50%** pentru apelurile telefonice la care s-a raspuns in mai putin de 15 sec;

- **99,81% fata de SO de 75%** pentru apelurile telefonice la care s-a raspuns in mai putin de 30 sec.

ARBAC a cerut prin scrisoarea 1343 / 15.12.2006 lista cu numarul de apeluri preluate de mesageria vocala a CTA.

ANB a transmis ARBAC scrisoarea nr. 1355 / 19.12.2006 situatia apelurilor telefonice preluate de mesageria vocala (in format electronic), defalcata pe timpii de raspuns.

<i>Timp de raspuns</i>	<i>Numar apeluri mesageria vocala</i>	<i>Numar apeluri abandonate</i>
<i>≤ 15 sec.</i>	<i>777</i>	<i>2436</i>
<i>≤ 30 sec.</i>	<i>18296</i>	<i>639</i>

- Alte constatari

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>	<i>196 183</i>
<i>Numarul total de apeluri la care s-a raspuns</i>	<i>193 108</i>
<i>Numarul de apeluri la care s-a raspuns in mai putin de 15 sec</i>	<i>172 075</i>
<i>Numarul de apeluri la care s-a raspuns in mai putin de 30 sec</i>	<i>173 677</i>
<i>Numarul de apeluri la care s-a raspuns peste 30 sec</i>	<i>19 431</i>
<i>Timpul mediu de raspuns</i>	<i>5 minute si 43 de secunde</i>
<i>Numarul de apeluri abandonate</i>	<i>3 075</i>
<i>Excluderi admise pentru intervalul de timp 0-15 sec</i>	<i>2 436</i>

In urma verificarii Raportului de Evaluare a Continuarii Coformitatii, Consiliul Executiv al ARBAC, prin Decizia nr. 39/11.12.2006, a aprobat Certificarea Coformitatii Nivelului de Serviciu C5 cu urmatoarele valori:

- **88,81% fata de SO de 50%** pentru apelurile telefonice la care s-a raspuns in mai putin de 15 sec;
- **89,94% fata de SO de 75%** pentru apelurile telefonice la care s-a raspuns in mai putin de 30 sec.

- Concluzii

Avand in vedere ca unele masuri din propunerile de imbunatatire a acestei activitati nu au fost puse in practica de ANB, ARBAC isi mentine propunerile formulate prin Deciziile ARBAC nr. 2 si 3 din 2004, de a transforma aceasta activitate de contacte telefonice cu clientii intr-un veritabil centru de apel, ceea ce ar facilita imbunatatirea monitorizarii acestui NS, 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 registrelor cu datele de baza ale fiecarui NS;
- sisteme care sa permita departajarea din totalul apelurilor a celor care imbraca forma unor sesizari;
- sa se tina 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 pct.a din CC.
- sa se treaca la programarea echipelor de interventie pentru solutiaonarea reclamatilor la apelul telefonic al clientului, acesta fiind direct informat de data si ora la care aceste interventii urmeaza sa se produca;
- rezolvarea pe cale telefonica a unei bune parti din reclamatile comerciale, care in acest moment sunt gestioante numai pe calea reclamatilor scrise;

- Evaluarea NS C5 pentru anul 6 de concesiune

Raportul anual transmis de ANB evalueaza datele referitoare la acest Nivel de Serviciu pentru perioada 17.11.2005 – 16.11.2006.

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