

MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU C5 – *Timpul de rezolvare a reclamatilor telefonice* 2008 – 2009

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 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 intre 27.11 a fiecarui an pana la 26.11 a anului urmator

- 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 E.A suplimentare au fost analizate de ARBAC si a concluzionat ca "apelurile abandonate" pot fi situatii de Excluderi Admise, insa ele trebuie diferite 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:

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

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

ARBAC nu a fost de acord ca mesageria vocala sa fie considerata ca "raspuns" ce urmeaza a fi luat in calculul conformitatii.

- 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 8 de concesiune

- Raport de Evaluare a Continuarii Conformitatii (ECC)

Raportul de Evaluare a Continuarii Conformitatii predat de ANB in data de 05.12.2008, avand drept perioada de evaluare 27.11.2007 – 26.11.2008, cuprinde urmatoarele date:

- Raspuns in 15 secunde la 88,09 % din apeluri;

- Raspuns in 30 de secunde la 99,58 % din apeluri;

- Raspuns in mai mult de 30 de secunde la 0,42 % din apeluri.

- Raportul Anual ANB anul 8 de concesiune

Perioada de evaluare pentru Raportul Anual ANB este (27.11.2007 – 26.11.2008). ANB prezinta urmatoarele valori al NS C5:

- Raspuns in 15 secunde la 88,09% din apeluri;

- Raspuns in 30 de secunde la 99,52% din apeluri;

- Raspuns in mai mult de 30 de secunde la 0,42% 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 si 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), ANB nu a realizat o masurare exacta a timpului de raspuns la apelurile telefonice incepand cu data de 27.07.2003, asa cum prevedea cerintele din Caietul de Sarcini a Contractul de Concesiune.

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 începutul 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. 36/2003.

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 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 nr. 3/2004 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, nr. 40/11.12.2006, 37/21.12.2007 si nr. 26/16.12.2008 au fost certificate Evaluările de Continuare a Conformitatii NS C5 in baza informatiilor transmise de ANB.

- Evaluarea Continuarii Conformitatii (ECC) pentru perioada 27.11.2007-27.11.2008

- 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).

- Verificari efectuate

In urma analizei si verificarii Raportului de Continuare a Conformitatii pentru Nivelul de Serviciu C5 – Timpul de raspuns al apelurilor telefonice, s-au constatat urmatoarele:

Din tabelele rezumative prezentate de ANB rezulta urmatoarele:

Numarul total de apeluri inregistrate de ANB in perioada de evaluare	265 339
Numarul total de apeluri la care s-a raspuns	260 617
Numarul de apeluri la care s-a raspuns in mai putin de 15 sec	229 566
Numarul de apeluri la care s-a raspuns in mai putin de 30 sec	258 555
Numarul de apeluri la care s-a raspuns peste 30 sec	1 078
Timpul mediu de raspuns	6 secunde
Numarul de apeluri abandonate	4 722

Conformitatea realizata de ANB functie de datele de mai sus si transmisa la ARBAC o data cu Raportul ECC pentru perioada (27.11.2007 – 26.11.2008) este:

- **88,09% fata de SO de 50%** pentru apelurile telefonice la care s-a raspuns in mai putin de 15 sec;

- **99,58% fata de SO de 75%** pentru apelurile telefonice la care s-a raspuns in mai putin de 30 sec.

ARBAC a solicitat verbal, in data de 10.12.2008 lista cu numarul de apeluri preluate de mesageria vocala a CTA.

ANB a transmis situatia apelurilor telefonice preluate de mesageria vocala defalcate pe timpi de raspuns, astfel:

Timp de raspuns	Numar apelurimesageria vocala
0- 15 sec	195
16-30 sec	23 947
>30 sec.	24

- **Alte constatari**

Urmare a informatiei primite, ARBAC a recalculat NS, in sensul ca numarul de apeluri preluate de mesageria vocala nu au fost considerate raspunsuri conforme cu cerintele NS C5, acestea fiind adaugate la numarul de apeluri 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>	265 339
<i>Numarul total de apeluri la care s-a raspuns</i>	260 617
<i>Numarul de apeluri la care s-a raspuns in mai putin de 15 sec</i>	229 371
<i>Numarul de apeluri la care s-a raspuns in mai putin de 30 sec</i>	8
<i>Numarul de apeluri la care s-a raspuns peste 30 sec</i>	12
<i>Timpul mediu de raspuns</i>	6 secunde
<i>Numarul de apeluri abandonate</i>	5 706
<i>Excluderi admise pentru intervalul de timp 0-15 sec</i>	4 722

In urma verificarii Raportului de Evaluare a Continuarii Coformitatii, Consiliul Executiv al ARBAC, prin Decizia nr. 26/16.12.2008 a aprobat Certificarea Coformitatii Nivelului de Serviciu C5 cu urmatoarele valori:

- **88,01 % fata de SO de 50%** pentru apelurile telefonice la care s-a raspuns in mai putin de 15 sec;
- **90,02 % fata de SO de 75%** pentru apelurile telefonice la care s-a raspuns in mai putin de 30 sec.

d.Concluzii

S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. va lua masura ca, incepand cu raportarea ECC pentru perioada urmatoare, sa pregateasca raportarea astfel incat sa fie evidentiata informatiile referitoare la apelurile preluate de mesageria vocala si apelurile abandonate pe intervalele de timp prevazute prin Contractul de Concesiune.

- **Evaluarea NS C5 pentru anul 8 de concesiune**

Raportul Anual transmis de ANB evalueaza datele referitoare la acest Nivel de Serviciu pentru perioada 17.11.2007 – 16.11.2008.

In perioada de evaluare s-a constatat o crestere continua a numarului de apeluri telefonice primite, ceea ce demonstreaza eficacitatea si increderea clientilor in rezolvarea problemelor pe care le au, pe aceasta cale.