

MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU C5 – Timpul de rezolvare a reclamatilor telefonice 2010 – 2011

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 reclamatii 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 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 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 10 de concesiune

- Raport de Evaluare a Continuarii Conformitatii (ECC)

Raportul de Evaluare a Continuarii Conformitatii predat de ANB in data de 06.12.2010, avand drept perioada de evaluare 27.11.2009 – 26.11.2010, cuprinde urmatoarele date:

- Raspuns in 15 secunde la 75,71 % din apeluri;

- Raspuns in 30 de secunde la 98,19 % din apeluri;

- Raspuns in mai mult de 30 de secunde la 1,81 % din apeluri.

- Raportul Anual ANB anul 10 de concesiune

Perioada de evaluare pentru Raportul Anual ANB este 17.11.2009 – 16.11.2010.

ANB prezinta urmatoarele valori al NS C5- Timpul de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor:

- Raspuns in 15 secunde la 75,61 % din apeluri;

- Raspuns in 30 de secunde la 98,19 % din apeluri;

- Raspuns in mai mult de 30 de secunde la 1,81 % 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 ale clientilor. Datorita dificultatilor intampinate la achizitionarea si instalarea centralei telefonice ANB 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, 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. 36/2003.

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 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, s-a constatat instalarea unui 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 s-a emis Decizia nr. 3/2004 privind Certificarea Initiala a Conformitatii. Totodata, la punctul 2 al Scrisorii de Certificare Initiala a Conformitatii s-a cerut ANB sa imbunatateasca monitorizarea NS C5 prin asigurarea unor inregistrari complete a bazei de date, in conformitate cu Decizia nr. 2/2004. Solicitarea acestor imbunatatiri era fundamentata de obiectivele Contractului de Concesiune (CC), precum si de prevederile clauzelor 17. 7 si 48.2.2 a) din CC.

Prin Deciziile ARBAC nr.3/2004, nr. 48/27.01.2004, nr. 50/15.12.2005, nr. 40/11.12.2006, 37/21.12.2007, nr. 26/16.12.2008 si nr. 24/14.12.2009 si Decizia AMRSP nr. 32/21.12.2010 au fost certificate Evaluările de Continuare a Conformitatii solicitate de ANB.

- Evaluarea Continuarii Conformitatii (ECC) pentru perioada 27.11.2009-27.11.2010

- 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:

<i>Numarul total de apeluri inregistrate de ANB in perioada de evaluare</i>	304 119
<i>Numarul total de apeluri la care s-a raspuns</i>	293 059
<i>Numarul de apeluri la care s-a raspuns in mai putin de 15 sec.</i>	221 564
<i>Numarul de apeluri la care s-a raspuns in mai putin de 30 sec.</i>	240 957
<i>Numarul de apeluri neconforme</i>	43 341
<i>Timpul mediu de raspuns</i>	11 secunde
<i>Numarul de apeluri abandonate</i>	14 577

Conformitatea realizata de ANB functie de datele de mai sus si transmisa la AMRSP o data cu Raportul ECC pentru perioada (27.11.2009 – 26.11.2010) este:

- 75,61 % fata de SO de 50% pentru apelurile telefonice la care s-a raspuns in mai putin de 15 sec;
- 83,42 % fata de SO de 75% pentru apelurile telefonice la care s-a raspuns in mai putin de 30 sec.

In urma verificarii Raportului de Evaluare a Continuarii Coformitatii, Consiliul Executiv al AMRSP, prin Decizia nr. 32/21.12.2010 a aprobat Certificarea Conformitatii Nivelului de Serviciu C5.

- Evaluarea NS C5 pentru anul 10 de concesiune

Raportul Anual transmis de ANB evalueaza datele referitoare la acest Nivel de Serviciu pentru perioada 17.11.2009 – 16.11.2010.

In perioada de evaluare s-a constatat o crestere continua a numarului de apeluri telefonice primite, cu aprox. 14,25 % fata de anul precedent ceea ce demonstreaza eficacitatea si increderea clientilor in rezolvarea problemelor pe care le au, pe aceasta cale.