

MUNICIPIUL BUCURESTI
Agentia de Reglementare a Nivelurilor de Servicii Apa - Canal a municipiului Bucuresti

ARBAC
DECIZIE

**Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu
C5 - Timpul de raspuns al apelurilor telefonice**

Avand in vedere Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 - Timpul de raspuns al apelurilor telefonice transmis la ARBAC de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. la data de 06.12.2007;

Avand in vedere referatul privind analiza si verificarea Raportului S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. de Evaluare a Continuarii Conformitatii, inaintat Consiliului Executiv al ARBAC de catre Directorul Tehnic;

Avand in vedere prevederile clauzelor 10.2, 17.7, 48, precum si a clauzei 1.3 din Anexa A, Caiet de Sarcini, Partea a III-a Nivelele de Servicii, din Contractul de Concesiune dintre Municipiul Bucuresti si S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. cu privire la furnizarea de servicii de alimentare cu apa si canalizare pentru Municipiul Bucuresti;

In temeiul prevederilor art. 4, litera a), art. 5.2, art. 5.5, art. 6.6 si art. 7.2 din Statutul ARBAC, aprobat prin HCGMB nr. 153/2001;

CONSILIUL EXECUTIV AL ARBAC

DECIDE:

Art.1. Se aproba Scrisoarea de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 - Timpul de raspuns al apelurilor telefonice, prezentata in Anexa, care face parte integranta din prezenta Decizie, cu respectarea prevederilor de la art. 2.

Art. 2. ANB va pune in aplicare masurile prevazute la punctul 3 din Scrisoarea de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 - Timpul de raspuns al apelurilor telefonice, anexata.

Art. 3 Constatarea ulterioara emiterii prezentei decizii a unor informatii care demonstreaza ca datele raportate de ANB sau conditiile de monitorizare prezentate nu corespund realitatii, va putea determina revizuirea punctului de vedere ARBAC privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii.

DIRECTOR GENERAL

Adrian CRISTEA

Bucuresti
Nr. 38 / 21.12.2007

Municipiul Bucuresti

ARBAC

Bd. Regina Elisabeta nr. 41, sector 5

Tel/Fax: 311.21.18; 311.20.63

Catre: **S. C. Apa Nova Bucuresti S.A.**

Domnului Director General Andreas BAUDE

**Scrisoare de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 - Timpul de tratare a
apelurilor telefonice**

Stimate domnule Director General,

In conformitate cu prevederile art. 1.3 din Contractul de Concesiune, Partea a III-a Nivele de Servicii, ANB a transmis la ARBAC la 6.12.2007, prin scrisoarea nr. 859, Raportul de Continuare a Conformitatii pentru NS C5, impreuna cu baza de date (in format electronic) aferenta acestui NS, privind evaluarea NS C5 pentru o perioada de 12 luni, cuprinsa intre 27.11.2006 - 26.11.2007. In aceasta perioada au fost inregistrate in total un numar de 239.601 de apeluri telefonice.

1. Cu privire la informatiile prezentate de ANB:

Raportul ANB nu a prezentat toate informatiile solicitate de ARBAC pentru evaluare, prin Nota de Discutie si scrisoarea nr. 340/27.04.07. Aceste informatii au fost prezentate la solicitarea ARBAC in cursul controlului din data de 13.12.07.

Urmarea 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. Apelurile abandonate de clienti in mai putin de 15 sec. au fost considerate Excluderi Admise.

Datele si calculul de evaluare au fost refacute, cu aceste corectii, rezultand urmatoarele date rezumative:

- Numarul total de apeluri inregistrate de ANB in perioada de evaluare = **239.601**;
- Numarul total de apeluri inregistrate de ANB minus apelurile abandonate in mai putin de 15 sec. = $239.601 - 3.256 = \mathbf{236.345 (100\%)}$
- Numarul de apeluri la care s-a raspuns in mai putin de 15 sec = $213.929 - 345 = \mathbf{213.584(90,36\%)}$;
- Numarul de apeluri la care s-a raspuns in mai putin de 30sec = $236.159 - 19.894 = \mathbf{216.265(91,50\%)}$
- Numarul total de apeluri neconforme = $186 + (345 + 19.363) - \text{mesageria vocala} = \mathbf{19.894 (8,41)}$
- Timpul mediu de raspuns = **6 secunde**;
- Numarul total de apeluri abandonate = **3.282 apeluri**, din care:
- Excluderi Admise pentru apelurile abandonate in intervalul 0 - 15 sec. = **3.256**
- Apeluri abandonate neconforme > 30 sec. = **26**
- Apeluri neconforme (mesageria vocala) = $19.363 (> 15 \text{ sec.}) + 345 (< 15 \text{ sec.}) = \mathbf{19.708}$

Formula de calcul de evaluare a NS C5 este:

$$NS C5 = \frac{\text{Nr. apeluri conforme}}{\text{Nr. total apeluri} - EA} \times 100$$

2. Rezultatul evaluarii ARBAC este:

- **90,36% fata de SO de 50%** pentru apelurile telefonice la care s-a raspuns in mai putin de 15 sec
- **91,50% fata de SO de 75%** pentru apelurile telefonice la care s-a raspuns in mai putin de 30 sec

3. 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.

Decizia Consiliului Executiv al ARBAC va fi transmisa imediat dupa redactare.

Cu consideratie,

Director General
Adrian CRISTEA

ANRSP