

MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU C5 – *Timpul de rezolvare a reclamatiiilor telefonice* 2023 – 2024

I. PREVEDERI CONTRACTUALE

- Definitie

Timpul pentru a raspunde la contactele 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

$$NSC5 = \frac{\text{Nr. de apeluri telefonice la care s - a raspuns in } < 15 \text{ s}}{\text{Nr. total de apeluri primite - EA}} \times 100 > 50\%$$

$$NSC5 = \frac{\text{Nr. de apeluri telefonice la care s - a raspuns in } < 30 \text{ s}}{\text{Nr. total de apeluri primite - EA}} \times 100 > 75\%$$

Valoarea rezultata se compara cu Standardul Obiectiv. Daca este mai mare sau egala, se acorda conformitatea, daca este mai mica se respinge iar procedura se repeta dupa o perioada de 3 luni de remediere.

- Termen limita de conformitate

Primul termen limita de conformitate este anul 3 de concesiune (17.11.2003)

Termenul Limita de Conformitate la care s-a realizat Conformitatea NSO a fost 17.01.2004. Dupa aceasta data, pe toata durata concesiunii, daca este realizata sau nu conformitatea, TLC se stabileste la 20 de zile numai dupa emiterea scrisorii de certificare.

- Perioada de Evaluare

- Evaluarea Initiala trebuie efectuata pe o perioada de 2 luni incepand cu 27.07.2003 si pana la data de 26.09.2003. Conform Contractului de Concesiune (art.1.2 Anexa III – Caietul de Sarcini) datele pe baza carora se va face evaluarea conformitatii vor fi cele obtinute in timpul unei perioade de evaluare continue, avand durata de 2 luni (Perioada de Evaluare Initiala). O astfel de perioada se incheie cu 50 de zile inainte de Termenul Limita de Conformitate, sau de Data Anterioara de Conformitate. Pe baza datelor inregistrate, Concesionarul va trebui sa prezinte Autoritatii de Reglementare Tehnica cu cel putin 40 de zile inainte de TLC raportul de Evaluare Initiala. Autoritatea are la dispozitie 20 de zile pentru a emite o scrisoare de Certificare a Conformitatii sau de respingere a acesteia.

- Continuarea Conformitatii se face, pe toata durata concesiunii, la intervale de 12 luni numai daca s-a realizat conformitatea initiala. Datele folosite pentru evaluarea continuarii conformitatii vor fi cele obtinute in perioada de 12 luni ce incepe in ziua urmatoare a ultimei zile a perioadei de evaluare. Predarea raportului de catre Concesionar si emiterea scrisorii de catre Autoritate se fac respectand aceleasi termenele limita de la Evaluarea Initiala.

Datorita faptului ca termenul la care s-a realizat conformitatea a fost 17.01.2004, perioada de ECC va fi intre 27 noiembrie a fiecarui an pana la 26 noiembrie a anului urmator.

In conformitate cu clauza 18, din Actul Aditional nr.10 la Contractul de Concesiune, aprobat prin HCGMB 245/2013, „Partile convin ca atat Concesionarul cat si Autoritatea de Reglementare Tehnica sa aiba la dispozitie perioade identice, de cate 20 de zile, pentru realizarea rapoartelor si concluziilor solicitate, astfel:

18.1. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.2 Evaluarea Initiala a Conformitatii, „Concesionarul va prezenta Autoritatii de Reglementare Tehnica un „Raport Initial de Conformitate” cu cel putin 30 de zile inainte de Termenul Limita de Conformitate sau de Data Anterioara de Conformitate, adica in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare initiala.”

18.2. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.3 Evaluarea Continuarii Conformitatii, „La sfarsitul fiecarei perioade de evaluare, Concesionarul va prezenta un „Raport de Continuare a Conformitatii” Autoritatii de Reglementare Tehnica, in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare, iar Autoritatea de Reglementare Tehnica va stabili conformitatea sau ne-conformitatea in termen de 20 de zile de la prezentarea raportului.”

- Masurare

Concesionarul intocmeste un registru care include o baza de date detaliata cuprinzand informatii legate de numarul total de apeluri primite pe liniile de contact cu clientii, numarul total de apeluri la care s-a raspuns, numarul total de apeluri la care s-a raspuns in 15 secunde, numarul total de apeluri la care s-a raspuns in 15 - 30 de secunde, numarul de apeluri la care s-a raspuns in mai mult de 30 de secunde, numarul total de apeluri la care s-a raspuns, timpul mediu de raspuns si numarul de apeluri abandonate.

- Monitorizare

Concesionarul inregistreaza si intocmeste un sistem de inregistrare adecvat care sa dea detalii despre timpii de contact asupra tuturor reclamatiiilor telefonice inregistrate la SC ANB SA.

Sistemul instalat va trebui sa poata inregistra informatii despre numarul total de apeluri primite pe liniile de contact cu clientii, numarul total de apeluri la care s-a raspuns, numarul total de apeluri la care s-a raspuns in 15 secunde, numarul total de apeluri la care s-a raspuns in 15 - 30 de secunde, numarul de apeluri la care s-a raspuns in mai mult de 30 de secunde, numarul total de apeluri la care s-a raspuns, timpul mediu de raspuns si numarul de apeluri abandonate.

Informatiile de mai sus trebuie inregistrate intr-o baza de date si raportate anual, sau pentru o alta perioada solicitata de catre Autoritatea de Reglementare Tehnica.

Inregistrările din baza de date se tin de catre concesionar in conformitate cu formatul aprobat de ARBAC prin Decizia nr. 2/2004. Rapoartele concesionarului, pe baza carora se face evaluarea, contin tabelele rezumative a caror structura a fost aprobata prin Decizia ARBAC nr. 26/2004.-

- Autoritatea de Reglementare Tehnica analizeaza rapoartele Concesionarului si verifica inregistrările din baza de date. Verificarile urmaresc identificarea timpilor de raspuns si a corectei incadrari a evenimentelor in categoria Excluderilor Admisibile.

Informatiile sunt stocate, cumulate si transmise anual Autoritatii de Reglementare Tehnica, dar pe masura ce sunt inregistrate sunt verificate periodic prin sondaj de catre aceasta.

- Excluderi Admisibile

Nu sunt prevazute Excluderi Admisibile in Contractul de Concesiune. Pentru acest Nivel de Serviciu, Concesionarul a identificat si propus urmatoarele tipuri de excluderi admisibile:

EA pentru intervalul 0-15 sec -apelurile abandonate in mai putin de 15 sec

EA pentru intervalul 0-30 sec – apelurile abandonate in mai putin de 30 sec

- Nivel Standard Obiectiv (NSO)

- Raspuns in 15 secunde la **50%** din apeluri

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

II. MONITORIZAREA SI EVALUAREA NIVELULUI DE SERVICIU C5

- 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;

- Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu C5 (31.05.2023– 31.05.2024)

Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu C5 in perioada **31.05.2023 ÷ 31.05.2024** de catre AMRSP a constat in:

⇒ verificarea si evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii (nr. 23120547/5.12.2023) pentru perioada **27.11.2022÷26.11.2023**, in vederea Certificarii Continuarii Conformitatii

⇒ verificarea si evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual (nr.23052650/23.05.2023) pentru perioada **01.01.2022 ÷ 31.12.2022**

⇒ verificarea incadrării informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in prevederile reglementarilor emise de Autoritatea de Reglementare Tehnica a Concesiunii, si anume:

- Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 2/2004 - privind aprobarea formatului bazei de date

- Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 26/2004 – privind aprobarea formatului inregistrării tabelului rezumativ

- Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 in perioada 27.11.2022-26.11.2023

- Informatii prezentate de SC Apa Nova SA

Informatiile transmise de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 - Timpul de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor, transmis de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. cu scrisoarea nr. 23120547/5.12.2023, sunt urmatoarele:

| Nr apeluri primite | Nr. apeluri abandonate | Timp mediu de raspuns | Timp de raspuns | NS realizat | | NSO | Neconformitate cu NSO |
|--------------------|------------------------|-----------------------|-----------------|-------------|-------|-----|-----------------------|
| | | | | Numeric | % | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| 105 958 | 608 | 00:22:00 | ≤ 15 sec | 84 525 | 80,23 | 50 | 0 |
| | 2 088 | | ≤ 30 sec | 97 516 | 93,88 | 75 | 0 |
| | | | > 30 sec | 6 354 | 6,12 | 25 | |

- Verificari AMRSP

Au fost verificate documentele transmise de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., in cadrul Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii nr.23120547/5.12.2023.

In scopul Evaluării Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C5, s-au efectuat:

⇒ verificari ale informatiilor inregistrate in baza de date privind reclamatii scrise avand subiecte diverse (inregistrate in perioada **27.11.2022 ÷ 26.11.2023**)

⇒ verificari prin sondaj la Directia Gestiunea Contractului de Concesiune din cadrul SC Apa Nova Bucuresti SA solicitari ale documentelor specifice din baza de date, din care rezulta momentul intrării/inregistrării apelului in centrala telefonica si momentul stabilirii legaturii intre apelant si operator sau voicemail

Dupa verificarile raportului si a informatiilor din baza de date, a rezultat faptul ca:

⇒ formatul tabelului de baza si a tabelului rezumativ sunt conform cu cele stabilite prin Deciziile Consiliului Executiv al ARBAC nr. 2/2004 si nr.26/2004;

⇒ in cadrul inregistrarii din baza de date, se regasesc toate informatiile necesare pentru identificarea timpilor de raspuns pentru apelurile solicitantilor;

⇒ au fost inregistrate, in perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii 27.11.2022 ÷ 26.11.2023, un numar total de 105 958 apeluri telefonice dintre care:

- 84 525 apeluri la care s-a raspuns in mai putin de 15 sec
- 608 apeluri abandonate in < 15 sec de la initierea apelului
- 97 516 apeluri la care s-a raspuns in ≤ 30 sec
- 2088 apeluri la care s-a renuntat in ≤ 30 sec
- 6 354 apeluri la care s-a raspuns in > 30 sec

Timpul de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor a fost calculat intre momentul intrarii/inregistrarii apelului in centrala telefonica si momentul stabilirii legaturii intre apelant si operator sau voicemail.

- Excluderi Admisibile

In cazul Nivelului de Serviciu C5 – Timpul de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor, apelurile abandonate au fost considerate Excluderi Admisibile (conform Deciziei Consiliului Executiv ARBAC nr.26/2004).

Din baza de date, pentru perioada de evaluare 27.11.2022 ÷ 26.11.2023, au fost identificate un numar total de 2 088 apeluri telefonice abandonate, din care 608 de apeluri au fost abandonate in mai putin de 15 secunde.

Prin urmare, s-au aprobat cele 2088 propuneri de Excluderi Admisibile reprezentand apeluri telefonice initiate de clienti si abandonate.

- Rezultatul evaluarii AMRSP

In urma evaluarii informatiilor primite de la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., tinand seama de prevederile Deciziei Consiliului Executiv al ARBAC nr.21/2002 si a Deciziei Consiliului Executiv al AMRSP nr.33/2022 (ultima certificare a continuarii conformitatii), rezultatul evaluarii Nivelului de Serviciu C5 este urmatorul:

$$NSC5 = \frac{Nr. de apeluri telefonice la care s-a raspuns in < 15 s}{Nr. total de apeluri primite - EA} \times 100 = \frac{84525}{105958 - 608} \times 100 = 80,23\%$$

(Standard Obiectiv = 50%)

$$NSC5 = \frac{Nr. de apeluri telefonice la care s-a raspuns in < 30 s}{Nr. total de apeluri primite - EA} \times 100 = \frac{97516}{105958 - 2088} \times 100 = 93,88\%$$

(Standard Obiectiv = 75%)

Activitatea de monitorizare și evaluare a fost finalizată de AMRSP prin emiterea Deciziei Consiliului Executiv nr. 32/20.12.2023 care certifică faptul că S.C. Apa Nova București S.A. a respectat prevederile Contractului de Concesiune pentru Nivelul de Serviciu C5 – Timpul de răspuns la apelurile telefonice ale clienților.

- Evaluarea informatiilor aferente Nivelului de Serviciu C5 continute in Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru anul 2022

In conformitate cu prevederile:

⇒ Clauzei 17.5.1 din Contractul de Concesiune "Concesionarul va depune anual, incepand cu sfarsitul primului An Contractual, rapoarte scrise catre Autoritatea de Reglementare Tehnica si Concedent, in termen de 2 (doua) luni de la sfarsitul Anului Contractual respectiv,"

⇒ Clauzei 17.5.2 din Contractul de Concesiune "Scopul Rapoartelor Anuale este acela de a face posibila o evaluare a tuturor aspectelor activitatii Concesionarului in baza Contractului,"

⇒ Clauzei 16.3 din din Actul Additional nr. 10 la Contractul de Concesiune "incepand cu anul 2013, perioada avuta in vedere pentru raportare va fi anul calendaristic, care va inlocui Anul Contractual. Astfel, Concesionarul va depune rapoarte scrise catre Autoritatea de Reglementare Tehnica si Concedent, in maximum 30 de zile dupa aprobarea de catre adunarea generala a actionarilor Concesionarului a situatiilor financiare anuale aferente exercitiului incheiat si a planului de afaceri si a bugetului de venituri si cheltuieli pentru exercitiul financiar in curs"

Raportul S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru anul 2022 a fost transmis la AMRSP prin adresa nr.23052650/23.05.2023.

- Informatii prezentate de SC Apa Nova SA

Informatiile transmise de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual sunt urmatoarele:

| Nr apeluri primite | Nr. apeluri abandonate | Timp mediu de raspuns | Timp de raspuns | NS realizat | |
|--------------------|------------------------|-----------------------|-----------------|----------------|----------|
| <i>Numeric</i> | <i>Numeric</i> | <i>secunde</i> | <i>sec</i> | <i>Numeric</i> | <i>%</i> |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 132 296 | 977 | 00:27:00 | ≤ 15 sec | 92 557 | 70,50 |

| | | | | | |
|--|-------|--|----------|---------|-------|
| | 2 201 | | ≤ 30 sec | 111 173 | 85,46 |
| | | | > 30 sec | 18 922 | 14,41 |

- Excluderi Admisibile

Au fost prezentate urmatoarele informatii pentru NS C5 – Timpul de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor, incadrate in categoria Excluderile Admisibile:

| | | |
|---|---|-------|
| - | apelurile abandonate in mai putin de 15 sec - pentru intervalul 0-15 sec. | 977 |
| - | apelurile abandonate in mai putin de 30 sec - pentru intervalul 0-30 sec. | 2 201 |

- Verificari AMRSP

Verificarea si analiza informatiilor din Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a constat în:

⇒ Analiza/evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual (nr. 23052650/23.05.2023) pentru perioada **01.01.2022 ÷ 31.12.2022**

⇒ Verificarea informatiilor din bazele de date prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual

⇒ Verificarea informatiilor in documentele existente la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., efectuate cu ocazia vizitelor/inspectiilor, la locatiile Concesionarului

⇒ Analiza și încadrarea evenimentelor propuse de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. în categoria Excluderilor Admisibile

Rezultatul analizei și verificării informațiilor aferente NS C5 – Timpul de răspuns la apelurile telefonice ale clienților din Raportul Anual arată faptul că pentru anul 2022 S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a respectat prevederile Contractului de Concesiune.

- Monitorizarea Nivelului de Serviciu C5 pentru Evaluarea Continuării Conformității

În perioada 1.06.2023 ÷ 31.05.2024, reprezentantii AMRSP au efectuat inspectii în locatiile Concesionarului SC Apa Nova Bucuresti SA, cu scopul de a verifica informatiile continute în bazele de date ale Nivelului de Serviciu C5 – Timpul de răspuns la apelurile telefonice ale clienților.

| | |
|--------------------|--|
| Data: | 15.06.2023 |
| Obiectiv: | colectarea informatiilor de la operatorul SC Apa Nova Bucuresti SA in cadrul Perioadei de Evaluare a Continuării Conformității Nivelului de Serviciu C5 – Timpul de răspuns la apelurile telefonice ale clienților; |
| Actiuni: | – verificări ale bazei de date cu înregistrările privind duratele de raspuns pentru apelurile telefonice ale clientilor SC Apa Npova Bucuresti SA; – verificarea corectei incadrari ale documentelor solicitate in baza de date; – analiza documentelor care au stat la baza Excluderilor Admisibile. |
| Observatii: | Informatiile intermediare verificate au avut drept scop evaluarea performanțelor Concesionarului în perioada 01.04 ÷ 31.05.2023 din cadrul perioadei de evaluare a Continuării Conformității (26.11.2022) și au stat la baza evaluării finale din anul 2023 a Conformității Nivelului de Serviciu C5 – Timpul de răspuns la apelurile telefonice ale clienților. |

| | |
|--------------------|---|
| Data: | 2.04.2024 |
| Obiectiv: | colectarea informatiilor de la operatorul SC Apa Nova Bucuresti SA in cadrul Perioadei de Evaluare a Continuării Conformității Nivelului de Serviciu C5 – Timpul de răspuns la apelurile telefonice ale clienților; |
| Actiuni: | – verificări ale bazei de date cu înregistrările privind duratele de raspuns pentru apelurile telefonice ale clientilor SC Apa Npova Bucuresti SA; – verificarea corectei incadrari ale documentelor solicitate in baza de date; – analiza documentelor care au stat la baza Excluderilor Admisibile. |
| Observatii: | Informatiile intermediare verificate au avut drept scop evaluarea performanțelor Concesionarului în perioada 27.11.2023 ÷ 29.02.2024 și stau la baza evaluării finale din anul 2024 a Conformității Nivelului de Serviciu C5 – Timpul de răspuns la apelurile telefonice ale clienților, (evaluare care se face pe durata Concesiunii pentru perioade consecutive de 12 luni de la ultima certificare). |