

26 martie 2024

**Către: DI. Bende Sándor
COMISIA PENTRU INDUSTRII ȘI SERVICII**

Ref: PL-x 313/2023 – Proiect de Lege pentru modificarea și completarea Ordonanței de urgență a Guvernului nr.49/2009 privind libertatea de stabilire a prestatorilor de servicii și libertatea de a furniza servicii în România

Stimate domnule președinte,

În numele Camerei de Comerț Americane în România (AmCham România), prin Comitetul de Legislație Comercială, vă supunem atenției punctul de vedere al comunității de afaceri pe care o reprezentăm cu privire la PL-x nr. 313/2023 – Proiect de Lege pentru modificarea și completarea Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 49/2009 privind libertatea de stabilire a prestatorilor de servicii și libertatea de a furniza servicii în România, aflat la raport la Comisia pentru industrii și servicii din Camera Deputaților.

Este cunoscut faptul că modalitatea în care clienții interacționează cu serviciile de suport reprezintă un aspect esențial în cadrul competiției pe piață pentru fiecare companie. În acest sens, furnizarea unui serviciu de relații cu clienții de cea mai înaltă calitate este considerată o direcție strategică pentru toate companiile, fiind evaluată constant prin intermediul sondajelor de satisfacție a clienților și a indicatorilor interni. Membrii noștri depun eforturi continue pentru a îmbunătăți calitatea serviciilor și produselor oferite, având ca scop final menținerea satisfacției și fidelizarea clienților.

Însă, propunerea legislativă ridică multe îngrijorări din partea mediului de afaceri, ce ar putea conduce la blocaje practice de implementare sau chiar mai rău, la implementarea unor măsuri ce vor avea exact efectul contrar. Din acest motiv, dorim să aducem în atenția dumneavoastră o serie de propuneri și principii pe care le considerăm esențiale în dezbaterile privind propunerea legislativă PL-x 313/2023.

Domeniul de aplicare

Considerăm necesară clarificarea domeniului de aplicare al respectivelor prevederi, dacă este vorba despre servicii de call center specializate sau sunt vizate orice puncte comerciale de contact cu clienții companiilor sau legea se aplică exclusiv serviciilor specializate de call center, desfășurate prin telefon. Acest lucru se face pentru a evita includerea tuturor punctelor de contact comerciale ale companiilor cu clienții.

Orice inițiativă pe acest subiect ar trebui limitată la solicitările telefonice de informații ale clienților și nu la segmentul de call center care îndeplinește rolul de canal de vânzare.

Operatorii vizați

Considerăm că fiecare industrie ar trebui să aibă posibilitatea să ofere informații despre serviciile sale

specifice. Deoarece timpul mediu de răspuns la apeluri poate varia între industrii, o abordare uniformă nu ar fi potrivită.

Excepții

Există domenii / sectoare pentru care există legislația specifică ce reglementează timpurile de preluare a apelurilor din Call Center, într-un mod granular, cu prevederi pentru diverse situații particulare. Ținând cont de acest aspect, considerăm că ar **trebui instituită o excepție pentru aceste domenii/ anumite tipuri de servicii, astfel încât pentru acestea să rămână în vigoare indicatorii stabiliți de legislația specifică, care ia în considerare particularitățile sectorului respectiv și specificitatea serviciilor oferite.** În caz contrar, există riscul dublei sancționări a operatorilor economici care areglementată prin legislație specială activitatea de preluare a apelurilor clienților.

Cu privire la introducerea art. 27 alin. (2)¹: **“În cazul reclamațiilor sau al solicitărilor de informații telefonice, prestatorii stabiliți în România, inclusiv cei prevăzuți la art. 4 alin.(2), prin intermediul unui operator uman, sunt obligați să preia apelurile în cel mult 5 minute din momentul selectării acestei opțiuni de către beneficiar. În caz de forță majoră, prevederile prezentului alineat sunt excluse de la aplicare”**, considerăm necesare următoarele mențiuni:

- ca interval temporal, momentul de la care încep să curgă cele 5 minute este dat de momentul în care beneficiarul selectează această opțiune și momentul preluării efective de către operator;
- nerespectarea timpului impus va putea fi justificată doar în caz de forță majoră – termen definit prin art. 1351 alin. (2) C.civ. ca fiind “orice eveniment extern, imprevizibil, absolut invincibil și inevitabil”.

Apreciem că introducerea unui astfel de articol, în forma în care este redat în cuprinsul proiectului de lege în cauză, poate genera dificultăți semnificative în aplicare. Astfel, ar putea exista două tipuri de situații care pot determina depășirea timpului impus, și anume:

- momente de tip `rush hour, în care un număr mai mare de clienți decât de obicei apelează call center-ul. O soluție, din punct de vedere logistic ar reprezenta suplimentarea operatorilor de preluare apeluri, suplimentare ce ar determina costuri disproporționate raportat la faptul că, având în vedere obiectul nostru de activitate, aceste situații sunt incidente o dată sau de două ori pe lună;
- întâzieri din motive tehnice, respectiv situații în care conexiunea se întrerupe în timp ce clientul așteaptă preluarea de la operator din motive ce țin de furnizorul de telefonie mobilă.

Aceste cazuri, pe care le putem enumera la momentul de față nu reprezintă cazuri de forță majoră, dar totuși răspunderea ar putea fi antamată. Activitatea de call center este caracterizată prin volume mari de apeluri și tipologii diverse de spețe, astfel că indicatorii de performanță se exprimă de regulă prin indicatori statistici de tip medie sau procent minim / maxim de abatere.

Excepțiile ar trebui extinse și către situațiile de forță majoră și incidente operaționale. Activitatea într-un call center este influențată de mai mulți factori care nu pot fi anticipați cu maximă acuratețe, iar definirea și

distribuirea resurselor se fac pe baza unor date statistice, ținându-se cont de toți acești factori, dar și de istoricul apelurilor pe anumite perioade de timp și de anumite evenimente care pot să apară. Fluctuațiile în ceea ce privește solicitarea de informații, inerente în activitatea oricărei companii (i.e. incidente neprevăzute), sunt imposibil de anticipat, caz în care nu se vor putea respecta prevederile acestei inițiative. În cazul situațiilor excepționale, volumul apelurilor recepționate crește extrem de mult într-un interval scurt de timp; aceste incidente pot fi generate de cauze externe operatorului și în afara controlului acestuia – ex. incident la sistemele de plăți naționale/ internaționale, incidente pe liniile de comunicare, incidente ale organizațiilor de carduri, atacurile cibernetice și eventuale apeluri lansate în scopul blocării platformei, incidente în rețelele de comunicații etc. Trebuie avut în vedere faptul că, în practică, pot exista anumite incidente operaționale care necesită o perioadă de timp pentru remediere și, chiar dacă există sisteme de rezervă, trecerea către acestea poate provoca întreruperi de apeluri și/ sau creșterea duratei de răspuns la anumite apeluri. Mai mult, sistemele folosite trec, periodic, prin anumite lucrări de mentenanță prevăzute care, în anumite situații, ar putea provoca efecte nedorite asupra timpului de răspuns.

Totodată, fiecare call center își poate implementa diverse soluții tehnice care să ajute în prioritizarea unor anumite apeluri, pe anumite subiecte sau pe anumite cozi, prioritizarea unor anumite numere de telefon dedicate situațiilor urgente, prioritizarea clienților care revin cu al doilea sau al treilea apel în ziua respectivă etc.

Timpul de răspuns

Subliniem faptul că dezideratul de a răspunde la toate apelurile (100%) în maxim 5 minute este irealizabil. Așa cum am arătat mai sus, evenimentele neprevăzute, precum incidentele tehnice, disfuncționalitățile ce nu țin neapărat de agentul economic, pot atrage după sine o creștere instantanee a numărului de apeluri primite, situație în care aceasta va fi în imposibilitatea preluării tuturor apelurilor în intervalul de timp de maxim 5 minute, chiar și în situația nerealistă în care își dimensionează numărul de salariați pornind de la perioadele cu volumetrie maximă de apeluri. Ca regulă valabilă în orice domeniu de activitate, dimensionarea forței de muncă se realizează luând în calcul o încărcare medie, determinată prin excluderea valorilor minime și maxime a capetelor de interval.

Dacă, însă, limita de timp este considerată un element la care nu se poate renunța, considerăm că aceasta ar trebui să se calculeze de la momentul în care clientul a parcurs meniul interactiv și a ales să fie preluat de către un operator și să fie exprimat sub forma unor timpi medii de răspuns. În acest sens, legiuitorul ar putea să aibă în vedere, în acord cu practicile de call center, raportarea la:

- un procentaj minim de apeluri preluate într-un termen maxim (acest procent nu poate depăși **80% din apeluri** într-un termen de **3 luni** preluate în maxim **10 min.**) sau
- un timp mediu de preluare a apelurilor **de 10 min.**, calculat la nivel de trimestru.

Sanțiuni

Apreciem că este necesară o corelare a cuantumurilor amenzilor cu anvergura abaterilor de la prevederile legale, asigurându-se astfel un nivel rezonabil al acestora, proporțional cu gradul de încălcare a normei legale.



American Chamber of Commerce in Romania
Member of the AmCham Network
Union International Center, 4th Floor
11 Ion Câmpineanu St., Bucharest 1 – Romania
Phone: +40 21 315 8694, +40 312 262 426
Fax: +40 21 312 48 51
E-mail: amcham@amcham.ro

Reiterăm necesitatea instituirii excepției pentru sectoarele cu reglementări specifice, pentru a se evita o dublă sancționare a operatorilor în cauză.

În ceea ce privește sancțiunea propusă pentru nerespectarea prevederilor menționate (amenda între 50.000 și 100.000 lei), fiecare operator economic își dorește să ofere satisfacție clienților prin produsele și serviciile sale. Orice deviere ar putea duce la nemulțumirea acestora, afectând astfel preferințele lor viitoare în ceea ce privește produsele și serviciile similare oferite de companii concurente. Prin urmare, aceștia sunt interesați în mod direct de asigurarea unei comunicări ușoare cu clienții.

Rămânem la dispoziția dumneavoastră pentru clarificări și ne reiterăm disponibilitatea de a discuta aplicat pe marginea acestor propuneri.

Cu stimă,

Mihaela Stancu
Președinte Comitetului AmCham de Legislație Comercială
Membru în Consiliul Director al AmCham