

Municipiul Bucuresti

Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice - AMRSP

CIF 26246549
Cont: RO58TREZ7055028XXX006099
Trezoreria sectorului 5, Bucuresti

Bd. Regina Elisabeta nr. 41, sector 5
Tel./Fax.021.311.21.18; 021.311.20.63
www.amrsp.com.ro



Compartimentul de Urmarire a Aplicarii Reglementarilor privind Serviciul Public de Alimentare cu Apa si de Canalizare

Catre: **S.C. Apa Nova Bucuresti S.A.**
Domnului Director General Laurent LALAGÜE

**Scrisoare de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu
C3 – Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea**

In cadrul sedintei Consiliului Executiv al AMRSP din data de **25.10.2013**, a fost analizat *Referatul de Evaluare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C3 – Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea*, inaintat Consiliului Executiv al AMRSP de Directorul Servicii, intocmit in baza concluziilor verificarilor informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C3 – Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea nr. 10158831/07.10.2013.

Conform Contractului de Concesiune pentru Nivelul de Serviciu C3 – Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea, dupa realizarea Conformitatii Initiale, certificata de Consiliul Executiv al ARBAC prin Decizia nr. 34/2003, Evaluarea Continuarii Conformitatii se face la intervale de 12 luni de la ultima Certificare a Conformitatii (*Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 31/2012*).

In conformitate cu:

- prevederile clauzelor 10.2 si 48 din Contractul de Concesiune nr.1239/29.03.2000 incheiat intre Municipiul Bucuresti in calitate de Concedent si S.C. Apa Nova Bucuresti S.A in calitate de Concesionar, cu privire la furnizarea de servicii de alimentare cu apa si canalizare pentru Municipiul Bucuresti;
- prevederile clauzei 1.3 din Anexa A, Caiet de Sarcini, Partea a III a - Nivelele de Servicii din Contractul de Concesiune
- prevederile Deciziilor Consiliului Executiv al ARBAC nr.34/2003, nr.41/2004, nr.43/2005, nr.31/2006, nr.28/2007, nr.23/2008, nr.15/2009 si Deciziile Consiliului Executiv al AMRSP nr.15/2010, nr.24/2011 si nr.31/2012.

Avand in vedere:

(a) valorile din tabelul rezumativ prezentat de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A.:

Numarul total de intrabari privind facturarea	259
Numarul total de intrebari tratate ≤ 3 zile	219
Numarul total de intrebari tratate intre 3 ÷ 5 zile	40
Numarul total de intrebari tratate intre ≤ 5 zile	259
Numarul total de intrebari tratate intre 5 ÷ 10 zile	0
Nivel de Serviciu realizat	100%
Nivel Standard Obiectiv prevazut de CC.	90%

(b) Analiza Excluderilor Admisibile:

S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. nu a prezentat la AMRSP, pentru Nivelul de serviciu C3, nici un eveniment care ar fi putut fi inclus in categoria Excluderilor Admisibile, cu toate ca multe notificari (ex:

intreruperi de energie electrica) privind lipsa presiunii, care au fost provocate de „terti” ar fi putut fi încadrate în categoria Excluderilor Admisibile.

(c) Rezultatul evaluării Nivelului de Serviciu C3, ținând seama de verificările efectuate de AMRSP:

$$NSC3 = \frac{\text{Numarul total de intrebari tratate } \leq 5 \text{ zile}}{\text{Numarul total de intrabari privind facturarea}} \times 100 = \frac{259}{259} \times 100 = 100\%$$

s-a decis **Certificarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C3 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea**, având în vedere menținerea valorilor Nivelului de Serviciu C3 peste valorile Nivelului Standard Obiectiv.

Decizia Consiliului Executiv al AMRSP cu privire la aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C3 – Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea, va fi trimisa imediat dupa redactare.

Constatarea ulterioara emiterii Deciziei Consiliului Executiv al AMRSP cu privire la aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C3 – Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea a unor informatii care contrazic datele raportate de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. privind perioada de evaluare, va putea determina revizuirea Deciziei.

Cu deosebita consideratie,

Director General
Adrian CRISTEA

Director Servicii
Ciprian CARNUTA

Sef Compartiment
Ing. Madalina COLIU

Intocmit
Ing. Mihail ALEXANDRESCU
Responsabil monitorizare
Nivel de Serviciu C3