

**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](http://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 Jorj Madalin MIHAILOVICI**

**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 **01.11.2016**, 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.16205297/12.10.2016.

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. 28/2015*).

**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.22/2010, nr.24/2011, nr.31/2012, nr.32/2013, nr.32/2014 si nr.28/2015.

**Avand in vedere:**

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

Numarul total de intrabari privind facturarea	<b>209</b>
Numarul total de intrebari tratate ≤ 3 zile	<b>194</b>
Numarul total de intrebari tratate intre 3 ÷ 5 zile	<b>15</b>
Numarul total de intrebari tratate intre ≤ 5 zile	<b>209</b>
Numarul total de intrebari tratate intre 5 ÷ 10 zile	<b>0</b>
Numarul total de intrebari tratate intre 10 ÷ 20 zile	<b>0</b>
Nivel de Serviciu realizat	<b>100%</b>
Nivel Standard Obiectiv prevazut de CC.	<b>90%</b>

**(b)** Analiza Excluderilor Admisibile:

Pentru Nivelul de Serviciu C3, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. nu a prezentat la AMRSP nici un eveniment care ar fi putut fi inclus in categoria Excluderilor Admisibile.

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

$$NSC3 = \frac{\text{Numarul total de intrebari tratate } \leq 5 \text{ zile}}{\text{Numarul total de intrebari privind facturarea}} \times 100 = \frac{209}{209} \times 100 = 100\%$$

s-a decis **Certificarea Continuarii Conformității Nivelului de Serviciu C3 - Timpul pentru tratarea solicitărilor de informații privind facturarea**, având în vedere menținerea valorilor Nivelului de Serviciu C3 peste valorile Nivelului Standard Obiectiv de 90%.

*Decizia Consiliului Executiv al AMRSP cu privire la aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformității Nivelului de Serviciu C3 – Timpul pentru tratarea solicitărilor de informații privind facturarea, va fi trimisă imediat după redactare.*

*Constatarea ulterioară emiterii Deciziei Consiliului Executiv al AMRSP cu privire la aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformității Nivelului de Serviciu C3 – Timpul pentru tratarea solicitărilor de informații privind facturarea a unor informații care contrazic datele raportate de către S.C. Apa Nova București S.A. privind perioada de evaluare, va putea determina revizuirea Deciziei.*

Cu deosebită considerație,

**Director General**  
**Adrian CRISTEA**

**Director Servicii**  
**Ciprian CARNUTA**

**Sef Compartiment**  
**Ing. Madalina COLIU**

**Intocmit**  
**Ing. Mihail ALEXANDRESCU**  
**Responsabil monitorizare**  
**Nivel de Serviciu C3**