

Municipiul Bucuresti
Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice - AMRSP

CIF 26246549
Cont: RO58TREZ7055028XXX006099
Trezoreria sector 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 SA
Domnului Director General Jorj Madalin MIHAILOVICI

Scrisoare de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu
C4 - Timp pentru tratarea reclamatilor scrise

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 C4 - Timp pentru tratarea reclamatilor scrise*, inaintat Consiliului Executiv al AMRSP de Directorul Servicii, intocmit in baza concluziilor verificarii informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul *Raportului privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 - Timp pentru tratarea reclamatilor scrise* nr. 16205297/12.10.2016, inregistrat la Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice cu nr. 2329/12.10.2016.

Conform Contractului de Concesiune, pentru Nivelul de Serviciu C4 - Timp pentru tratarea reclamatilor scrise, dupa realizarea Conformitatii Initiale, certificata de Consiliul Executiv al ARBAC prin Decizia nr. 35/2003, Evaluarea Continuarii Conformitatii se face la intervale de 12 luni de la ultima Certificare a Conformitatii (*Decizia Consiliului Executiv nr. 29/2015*).

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. 35/2003, 42/2004, nr. 44/2005, nr. 32/2006, nr. 29/2007, nr. 17/2008 si nr. 16/2009 si a Deciziilor Consiliului Executiv al AMRSP nr. 23/2010, nr. 25/2011, nr. 32/2012, nr. 33/2013, nr. 33/2014 si nr. 29/2015.

Avand in vedere:

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

| Total cazuri de reclamatii scrise inregistrate | Excluderi Admisibile (EA) | Timpul pentru tratarea reclamatilor scrise | NS realizat | | NSO | Neconformitate cu NSO |
|--|---------------------------|--|-------------|-------|-----|-----------------------|
| | | | Numeric | % | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 878 | 0 | ≤ 5 zile | 242 | | | |
| | | 5-10 zile | 635 | | | |
| | | ≤ 10 zile | 877 | 99,89 | 90 | - |
| | | 10-20 zile | 1 | | | |
| | | > 10 zile | 1 | | | |
| | | > 20 zile | 0 | | | |

(b) Analiza Excluderilor Admisibile:

S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. nu a identificat si nu a solicitat spre aprobare incidente care sa constituie motiv de Excludere Admisibila.

(c) Rezultatul evaluarii Nivelului de Serviciu C4, tinand seama de verificarile efectuate de AMRSP:

- cazuri de reclamatii scrise rezolvate in ≤ 10 zile : $NS C4 = \frac{877}{878} \times 100 = 99,89\%$

(Standard Obiectiv : 90%)

s-a decis **Certificarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatilor scrise**, avand in vedere mentinerea valorilor Nivelului de Serviciu C4 peste valorile Nivelului Standardului Obiectiv.

Decizia Consiliului Executiv al AMRSP cu privire la aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatilor scrise va fi transmisa imediat dupa redactare.

Constatarea ulterioara emiterii Deciziei Consiliului Executiv al AMRSP cu privire la aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatilor scrise a unor informatii care contrazic datele raportate de catre ANB 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. Carmen NEDELCU
Responsabil monitorizare
Nivel de Serviciu C4**