

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 C6 – Timp pentru tratarea solicitarilor de audiente

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 C6 – Timp pentru tratarea solicitarilor de audiente*, 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 *Raportului privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C6 – Timp pentru tratarea solicitarilor de audiente* nr. 16205297/12.10.2016, inregistrat la AMRSP cu nr. 2329/12.10.2016.

Conform Contractului de Concesiune, pentru Nivelul de Serviciu C6 – Timp pentru tratarea solicitarilor de audiente, dupa realizarea Conformitatii Initiale, certificata de Consiliului Executiv al ARBAC prin Decizia nr. 37/2003, Evaluarea Continuarii Conformitatii se face la intervale de 12 luni de la ultima Certificare a Conformitatii (*Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 30/2015*).

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 - Nivele de Servicii, din Contractul de Concesiune dintre Municipiul Bucuresti si S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. cu privire la furnizarea de servicii de alimentare cu apa si canalizare pentru Municipiul Bucuresti;
- prevederile Deciziilor Consiliului Executiv al ARBAC nr. 37/2003, nr. 43/2004, nr. 45/2005, nr. 33/2006, nr. 30/2007, nr. 18/2008 si nr. 17/2009 si Deciziilor Consiliului Executiv al AMRSP nr. 24/2010, nr. 26/2011, nr. 33/2012, nr. 34/2013, nr. 34/2014 si nr. 30/2015.

Avand in vedere:

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

Numarul total al solicitarilor de audiente	Excluderi Admisibile (EA)	Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente	NS realizat		NSO	Neconformitate cu NSO
			Numeric	%		
Numeric	Numeric	Ore	Numeric	%	%	%
1	2	3	4	5	6	7
102	25	30 min.	77			
		≤2 ore	77			
		>2 ore	0			
		≤12 ore	77	100	97	-

(b) Analiza Excluderilor Admisibile:

In cazul Nivelului de Serviciu C6 - Timp pentru tratarea solicitarilor de audiente sunt considerate Excluderi Admisibile solicitarile de audiente care nu se tin pe motiv de neprezentare a solicitantilor.

In perioada **28.09.2015 - 27.09.2016** un numar de **25 de audiente** nu s-au tinut pentru ca solicitantii nu s-au prezentat, cazurile fiind considerate Excluderi Admisibile.

(c) Rezultatul evaluarii Nivelului de Serviciu C6, tinand seama de verificarile efectuate de AMRSP:

- cazuri de solicitari de audiente rezolvate in $\leq 12h$: $NSC6 = \frac{77}{102 - 25} \times 100 = 100\%$

(Standard Obiectiv : 97%)

s-a decis **Certificarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C6 - Timp pentru tratarea solicitarilor de audiente**, avand in vedere mentinerea valorilor Nivelului de Serviciu C6 peste valorile Nivelului Standardului Obiectiv.

Decizia Consiliului Executiv al AMRSP cu privire la aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C6 - Timp pentru tratarea solicitarilor de audiente 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 C6 - Timp pentru tratarea solicitarilor de audiente 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 C6**