

**Municipiul Bucuresti**  
**Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice - AMRSP**

Bd. Regina Elisabeta nr. 41, sector 5, Bucuresti  
 Tel./Fax. 021.311.21.18; 021.311.20.63  
 e-mail : [secretariat@amrsp.com.ro](mailto:secretariat@amrsp.com.ro)  
[www.amrsp.com.ro](http://www.amrsp.com.ro)

CIF 26246549  
 Cont RO74TREZ70521F153000XXXX  
 Trezoreria sector 5, Bucuresti



**Compartimentul Verde, Sport, Apa si Canalizare**

**Catre: S.C. Apa Nova Bucuresti S.A.**  
**Domnului Director General Jorj Madalin MIHAILOVICI**

**Scrisoare de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu**  
**C5 - Timpul de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor**

In cadrul sedintei Consiliului Executiv al AMRSP din data de 21.12.2018, a fost analizat *Referatul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 - Timpul de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor pentru Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii 27.11.2017 - 26.11.2018*, inaintat Consiliului Executiv al AMRSP de catre 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 C5 - Timpul de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor nr. 18221008/06.12.2018*, inregistrat la Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice cu nr. 2630/07.12.2018.

Conform Contractului de Concesiune, pentru Nivelul de Serviciu C5 - Timpul de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor, dupa realizarea Conformitatii Initiale, certificata de Consiliul Executiv al ARBAC prin Decizia nr. 3/2004, Evaluarea Continuarii Conformitatii se face la intervale de 12 luni de la ultima Certificare a Continuarii Conformitatii (*Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 55/2017*).

**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 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. 3/2004, nr. 48/2004, nr. 50/2005, nr. 40/2006, nr. 38/2007, nr. 26/2008 si nr. 24/2009 si Deciziile Consiliului Executiv al AMRSP nr. 32/2010, nr. 32/2011, nr. 42/2012, nr. 43/2013, nr. 43/2014, nr. 39/2015, nr. 59/2016 si nr. 55/2017.

**Avand in vedere :**

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

Nr apeluri primite	Nr. apeluri abandonate	Timp mediu de raspuns	Timp de raspuns	NS realizat		NSO	Neconformitate cu NSO
				Numeric	%		
1	2	3	4	5	6	7	8
177 923	1 350	8	≤ 15 sec	153 927	87,17	50	0
	1 873		≤ 30 sec	166 837	94,77	75	0
			> 30 sec	9 213	5,23	25	

**(b) Analiza excluderilor Admisibile:**

In cazul Nivelului de Serviciu C5 – Timpul de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor, apelurile abandonate au fost considerate Excluderi Admisibile.

In perioada 27.11.2017 – 26.11.2018 au fost identificate ca Excluderi Admisibile urmatoarele apeluri abandonate:

Numarul de apeluri abandonate in mai putin de 15 sec.	1 350
Numarul de apeluri abandonate in mai putin de 30 sec.	1 873

**(c) Rezultatul evaluarii Nivelului de Serviciu C5 tinand seama de verificarile efectuate de AMRSP:**

- numar de apeluri telefonice la care s - a raspuns in  $\leq 15$  sec :  $NS C5 = \frac{153\,927}{177\,923 - 1\,350} \times 100 = 87,17\%$   
(Standard Obiectiv : 50%)

- numar de apeluri telefonice la care s - a raspuns in  $\leq 30$  sec :  $NS C5 = \frac{166\,837}{177\,923 - 1\,873} \times 100 = 94,77\%$   
(Standard Obiectiv : 75%)

s-a decis **Certificarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C5- Timpul de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor**, pentru perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii 27.11.2017 - 26.11.2018, avand in vedere mentinerea valorilor Nivelului de Serviciu C5 peste valorile Nivelului Standardului Obiectiv.

*Decizia Consiliului Executiv al AMRSP cu privire la aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 – Timpul de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor pentru perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii 27.11.2017 - 26.11.2018 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 C5 – Timpul de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor pentru perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii 27.11.2017 - 26.11.2018 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**