

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 LALAGÛE

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 23.12.2014, a fost analizat *Referatul de Evaluare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 - Timpul de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor* nr. 2492/18.12.2014, inaintat Consiliului Executiv al AMRSP de catre 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 C5 - Timpul de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor* nr. 14235622/11.12.2014, inregistrat la Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice cu nr. 2411/11.12.2014.

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, se face la intervale de 12 luni de la ultima Certificare a Conformitatii (*Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 43/2013*).

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 si nr. 43/2013;

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
<i>Numeric</i>	<i>Numeric</i>	<i>secunde</i>	<i>secunde</i>	<i>Numeric</i>	<i>%</i>	<i>%</i>	<i>%</i>
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>	<i>8</i>
233.391	2.466	12	≤ 15 sec	172.609	74,75	50	0
	4.247		≤ 30 sec	198.771	86,75	75	0
			> 30 sec	30.373	13,25	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.

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

- numar de apeluri telefonice la care s-a raspuns in < 15 sec : $NS\ C5 = \frac{172609}{233391-2466} \times 100 = 74,75\ %$

(Standard Obiectiv: 50%)

- numar de apeluri telefonice la care s-a raspuns in < 30 sec : $NS\ C5 = \frac{198771}{233391-4247} \times 100 = 86,75\ %$

(Standard Obiectiv: 75%)

s-a decis **Certificarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C5- Timpul de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor**, 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 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 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. Carmen NEDELCU
Responsabil monitorizare
Nivel de Serviciu C5**