

MUNICIPIUL BUCUREȘTI
Autoritatea Municipală de Reglementare a Serviciilor Publice

A M R S P
D E C I Z I E

**Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuării Conformității
Nivelului de Serviciu C5 – Timpul de răspuns la apelurile telefonice ale clienților pentru
Perioada de Evaluare a Continuării Conformității 27.11.2019 - 26.11.2020**

Având în vedere:

- *Raportul privind Evaluarea Continuării Conformității Nivelului de Serviciu C5 - Timpul de răspuns la apelurile telefonice ale clienților* transmis de S.C. Apa Nova București S.A. cu scrisoarea nr. 20114772/09.12.2020, înregistrată la Autoritatea Municipală de Reglementare a Serviciilor Publice cu nr. 1564/10.12.2020;
- *Referatul nr. 1631 / 18.12.2020 privind Evaluarea Continuării Conformității Nivelului de Serviciu C5 - Timpul de răspuns la apelurile telefonice ale clienților pentru Perioada de Evaluare a Continuării Conformității 27.11.2019 - 26.11.2020*, înaintat Consiliului Executiv al AMRSP de către Directorul Serviciului al AMRSP;
- prevederile clauzelor 10.2 și 48 din Contractul de Concesiune nr. 1239/29.03.2000 încheiat între Municipiul București în calitate de Concedent și S.C. Apa Nova București S.A. în calitate de Concesionar, cu privire la furnizarea de servicii de alimentare cu apă și canalizare pentru Municipiul București;
- prevederile clauzei 1.3 din Anexa A, Caiet de Sarcini, Partea a III a - Nivelele de Servicii, din Contractul de Concesiune dintre Municipiul București și S.C. Apa Nova București S.A. cu privire la furnizarea de servicii de alimentare cu apă și canalizare pentru Municipiul București;
- prevederile Deciziilor Consiliului Executiv al ARBAC nr. 3/2004, nr. 48/2004, nr. 50/2005, nr. 40/2006, nr. 38/2007, nr. 26/2008 și nr. 24/2009 și 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, nr. 55/2017, nr. 76/2018 și nr. 45/2019;

În temeiul prevederilor art. 7, literele a), b), a art.14.2 și art. 16, literele a), b) și f) din Statutul AMRSP, aprobat prin HCGMB nr. 339/2009 și a prevederilor Actului Adițional la Statutul AMRSP aprobat prin HCGMB nr. 112/30.08.2012,

C O N S I L I U L E X E C U T I V A L A M R S P

D E C I D E:

Art. 1. Se aprobă *Scrisoarea de Certificare a Continuării Conformității Nivelului de Serviciu C5 – Timpul de răspuns la apelurile telefonice ale clienților pentru Perioada de Evaluare a Continuării Conformității 27.11.2019 - 26.11.2020*, prezentată în Anexa care face parte integrantă din prezenta Decizie.

Art. 2. Constatarea ulterioară emiterii prezentei decizii a unor informații care demonstrează că datele raportate de S.C. Apa Nova București S.A. sau condițiile de monitorizare prezentate nu corespund realității, va putea determina revizuirea prezentei decizii.

DIRECTOR GENERAL
Adrian CRISTEA

Director Servicii
Mădălina COLIU

Director Economic-Comercial
Viorel APOSTOL

București
Nr. 34 /22.12.2020

Municipiul București
Autoritatea Municipală de Reglementare a Serviciilor Publice - AMRSP

Bd. Regina Elisabeta nr. 41, sector 5, București
 Tel./Fax. 021.311.21.18; 021.311.20.63
 e-mail : secretariat@amrsp.com.ro;
www.amrsp.com.ro

CIF 26246549
 Cont RO74TREZ70521F155000XXXX
 Trezoreria sector 5, București



Compartimentul Verde, Sport, Apă și Canalizare

Către: **S.C. Apa Nova București S.A.**
Domnului Director General Jorj Mădălin MIHAILOVICI

Scrisoare de Certificare a Continuării Conformității Nivelului de Serviciu C5 - Timpul de răspuns la apelurile telefonice ale clienților pentru Perioada de Evaluare a Continuării Conformității 27.11.2019 - 26.11.2020

În cadrul ședinței Consiliului Executiv al AMRSP din data de 22.12.2020, a fost analizat *Referatul privind Evaluarea Continuării Conformității Nivelului de Serviciu C5 - Timpul de răspuns la apelurile telefonice ale clienților pentru Perioada de Evaluare a Continuării Conformității 27.11.2019 - 26.11.2020*, înaintat Consiliului Executiv al AMRSP de către Directorul Servicii, întocmit în baza concluziilor verificării informațiilor prezentate de S.C. Apa Nova București S.A. în cadrul *Raportului privind Evaluarea Continuării Conformității Nivelului de Serviciu C5 - Timpul de răspuns la apelurile telefonice ale clienților nr. 20114772/09.12.2020*, înregistrata la Autoritatea Municipală de Reglementare a Serviciilor Publice cu nr. 1564/10.12.2020.

Conform Contractului de Concesiune, pentru Nivelul de Serviciu C5 – Timpul de răspuns la apelurile telefonice ale clienților, după realizarea Conformității Inițiale, certificata de Consiliul Executiv al ARBAC prin Decizia nr. 3/2004, Evaluarea Continuării Conformității se face la intervale de 12 luni de la ultima Certificare a Continuării Conformității (*Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 45/2019*).

În conformitate cu :

- prevederile clauzelor 10.2 și 48 din Contractul de Concesiune nr. 1239/29.03.2000 încheiat între Municipiul București în calitate de Concedent și S.C. Apa Nova București S.A. în calitate de Concesionar, cu privire la furnizarea de servicii de alimentare cu apă și canalizare pentru Municipiul București;
- prevederile clauzei 1.3 din Anexa A, Caiet de Sarcini, Partea a III a - Nivelele de Servicii, din Contractul de Concesiune dintre Municipiul București și S.C. Apa Nova București S.A. cu privire la furnizarea de servicii de alimentare cu apă și canalizare pentru Municipiul București;
- prevederile Deciziilor Consiliului Executiv al ARBAC nr. 3/2004, nr. 48/2004, nr. 50/2005, nr. 40/2006, nr. 38/2007, nr. 26/2008 și nr. 24/2009 și 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, nr. 76/2018 și nr. 45/2019.

Având în vedere :

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

Nr apeluri primite	Nr. apeluri abandonate	Timp mediu de răspuns	Timp de răspuns	NS realizat		NSO	Neconformitate cu NSO
				Numeric	%		
1	2	3	4	5	6	7	8
153 670	478	12	≤ 15 sec	122 270	79,81	50	0
	1 438		≤ 30 sec	138 918	91,25	75	0
			> 30 sec	13 314	8,75	25	

(b) Analiza Excluserilor Admisibile:

În cazul Nivelului de Serviciu C5 – Timpul de răspuns la apelurile telefonice ale clienților, apelurile abandonate au fost considerate Excluseri Admisibile.

În perioada **27.11.2019 – 26.11.2020** au fost identificate ca Excluseri Admisibile următoarele apeluri abandonate:

Numărul de apeluri abandonate în mai puțin de 15 sec.	478
Numărul de apeluri abandonate în mai puțin de 30 sec.	1 438

(c) Rezultatul evaluării Nivelului de Serviciu C5 ținând seama de verificările efectuate de AMRSP:

- numar de apeluri telefonice la care s - a raspuns in ≤ 15 sec : $NS C5 = \frac{122270}{153670 - 478} \times 100 = 79,81\%$
(Standard Obiectiv : 50%)

- numar de apeluri telefonice la care s - a raspuns in ≤ 30 sec : $NS C5 = \frac{138918}{153670 - 1438} \times 100 = 91,25\%$
(Standard Obiectiv : 75%)

s-a decis **Certificarea Continuării Conformității Nivelului de Serviciu C5- Timpul de răspuns la apelurile telefonice ale clienților pentru Perioada de Evaluare a Continuării Conformității 27.11.2019 - 26.11.2020**, având în vedere menținerea valorilor Nivelului de Serviciu C5 peste valorile Nivelului Standardului Obiectiv.

Decizia Consiliului Executiv al AMRSP cu privire la aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuării Conformității Nivelului de Serviciu C5 – Timpul de răspuns la apelurile telefonice ale clienților pentru Perioada de Evaluare a Continuării Conformității 27.11.2019-26.11.2020 va fi transmisă imediat după redactare.

Constatarea ulterioara emiterii Deciziei Consiliului Executiv al AMRSP cu privire la aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuării Conformității Nivelului de Serviciu C5 – Timpul de răspuns la apelurile telefonice ale clienților pentru Perioada de Evaluare a Continuării Conformității 27.11.2019 - 26.11.2020 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
Mădălina COLIU**

**Întocmit
Ing. Carmen Nedelcu
Responsabil monitorizare NS C5**