

**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 RO741TREZ70521F155000XXXX  
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 C6 - Timp pentru  
tratarea solicitarilor de audiente pentru Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii  
28.09.2019 - 27.09.2020**

In cadrul sedintei Consiliului Executiv al AMRSP din data de **2.11.2020**, 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 verificarii 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* transmis cu scrisoarea nr. 20094436/13.10.2020, inregistrata la Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice cu nr. 1299/14.10.2020.

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. 36/2019*).

**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, nr. 30/2015, nr. 48/2016, nr. 46/2017, nr. 63/2018 si nr. 36/2019.

**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	%	%	%
<i>Numeric</i>	<i>Numeric</i>	<i>Ore</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>
<b>104</b>	<b>12</b>	30 min.	92			
		≤2 ore	92			
		>2 ore	0			
		≤12 ore	<b>92</b>	<b>100</b>	<b>97</b>	-

**(b) Analiza Excluserilor Admisibile:**

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

*In perioada 28.09.2019 - 27.09.2020 un numar de 12 de audiente nu s-au tinut pentru ca solicitantii nu s-au prezentat, cazurile fiind considerate Excluseri Admisibile.*

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

- cazuri de solicitari de audiente rezolvate in  $\leq 12h$  :  $NS C6 = \frac{92}{104 - 12} \times 100 = 100\%$

(Standard Obiectiv: 97%)

**s-a decis Certificarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C6 - Timp pentru tratarea solicitarilor de audiente pentru Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii 28.09.2019 - 27.09.2020, 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 pentru Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii 28.09.2019 - 27.09.2020 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 pentru Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii 28.09.2019 - 27.09.2020 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  
Madalina COLIU**

**Intocmit,  
Ing. Carmen Nedelcu  
Responsabil monitorizare  
Nivel de Serviciu C6**