

MUNICIPIUL BUCUREȘTI
Autoritatea Municipală de Reglementare a Serviciilor Publice

AMRSP
DECIZIE

**Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuării Conformității Nivelului de Serviciu
C4 - Timp pentru tratarea reclamațiilor scrise pentru Perioada de Evaluare a Continuării
Conformității 28.09.2020 - 27.09.2021**

Având în vedere *Raportul privind Evaluarea Continuării Conformității Nivelului de Serviciu C4 - Timp pentru tratarea reclamațiilor scrise*, transmis de către S.C. Apa Nova București S.A. prin scrisoarea nr. 21104404/12.10.2021, înregistrată la Autoritatea Municipală de Reglementare a Serviciilor Publice cu nr. 1119/13.10.2021;

Având în vedere *Referatul nr. 1176 / 27.10.2021 privind Evaluarea Continuării Conformității Nivelului de Serviciu C4 - Timp pentru tratarea reclamațiilor scrise*, înaintat Consiliului Executiv al AMRSP de către Directorul Serviciii al AMRSP;

Având în vedere:

- 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 de canalizare pentru Municipiul București*;

- prevederile *Deciziilor Consiliului Executiv al ARBAC nr. 35/2003, 42/2004, nr. 44/2005, nr. 32/2006, nr. 29/2007, nr. 17/2008 și nr. 16/2009 și Deciziilor Consiliului Executiv al AMRSP nr. 23/2010, nr. 25/2011, nr. 32/2012, nr. 33/2013, nr. 33/2014, nr. 29/2015, nr. 47/2016, nr. 45/2017, nr. 62/2018, nr. 35/2019 și nr.24/2020*;

În temeiul prevederilor art. 7, litera a), b), a art.14.2, a art. 16, litera 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,

CONSILIUL EXECUTIV AL AMRSP

DECIDE:

Art. 1. Se aprobă Scrisoarea de Certificare a Continuării Conformității Nivelului de Serviciu C4 - Timp pentru tratarea reclamațiilor scrise pentru Perioada de Evaluare a Continuării Conformității 28.09.2020 - 27.09.2021, 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. 21 / 2.11.2021

Autoritatea Municipală de Reglementare a Serviciilor Publice - AMRSP

CIF 26246549
Cont: RO74TREZ70521F155000XXX
Trezoreria sectorului 5, București

Bd. Regina Elisabeta nr. 41, sector 5
Tel.: 021 311 20 63; Fax: 021 311 21 18
e-mail: secretariat@amrsp.com.ro
www.amrsp.com.ro



Compartimentul 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 C4 – Timp pentru
tratarea reclamațiilor scrise pentru Perioada de Evaluare a Continuării Conformității
28.09.2020 – 27.09.2021**

În cadrul ședinței Consiliului Executiv al AMRSP din data de **02.11.2021** a fost analizat *Referatul de Evaluare a Continuării Conformității Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamațiilor scrise*, înaintat Consiliului Executiv al AMRSP de 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 C4 – Timp pentru tratarea reclamațiilor scrise* nr. 21104404/12.10.2021, înregistrată la Autoritatea Municipală de Reglementare a Serviciilor Publice cu nr. 1119/13.10.2021.

Conform Contractului de Concesiune, pentru Nivelul de Serviciu C4 - Timp pentru tratarea reclamațiilor scrise, după realizarea Conformității Inițiale, certificata de Consiliul Executiv al ARBAC prin Decizia nr. 35/2003, Evaluarea Continuării Conformității se face la intervale de 12 luni de la ultima Certificare a Conformității (*Decizia Consiliului Executiv nr. 24/2020*).

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,
- prevederile Deciziilor Consiliului Executiv al ARBAC nr. 35/2003, nr. 42/2004, nr. 44/2005, nr. 32/2006, nr. 29/2007, nr. 17/2008 și nr. 16/2009 și a Deciziilor Consiliului Executiv al AMRSP nr. 23/2010, nr. 25/2011, nr. 32/2012, nr. 33/2013, nr. 33/2014, nr. 29/2015, nr. 47/2016, nr. 45/2017, nr. 62/2018, nr. 35/2019 și nr.24/2020.

Având în vedere:

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

Total cazuri de reclamații scrise înregistrate	Excluderi Admisibile (EA)	Timpul pentru tratarea reclamațiilor scrise	NS realizat		NSO	Neconformitate cu NSO
			Numeric	%		
1	2	3	4	5	6	7
342	0	≤ 5 zile	178			
		5-10 zile	161			
		≤ 10 zile	339	99,12	90	-
		10-20 zile	1			
		> 10 zile	3			
		> 20 zile	2			

(b) Analiza Excluderilor Admisibile:

S.C. Apa Nova București S.A. nu a identificat și nu a solicitat spre aprobare incidente care să constituie motiv de Excludere Admisibilă.

(c) Rezultatul evaluării Nivelului de Serviciu C4, ținând seama de verificările efectuate de AMRSP:

$$NS\ C4 = \frac{Nr.\ de\ raspunsuri\ expediate\ \leq 10\ zile}{Nr.\ total\ de\ reclamatii\ scrise} \times 100 = \frac{339}{342} \times 100 = 99,12\%$$

s-a decis **Certificarea Continuării Conformității Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamațiilor scrise pentru Perioada de Evaluare a Continuării Conformității 28.09.2020 – 27.09.2021**, având în vedere menținerea valorilor Nivelului de Serviciu C4 peste valorile Nivelului Standardului Obiectiv de 90%.

Decizia Consiliului Executiv al AMRSP cu privire la aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuării Conformității Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamațiilor scrise pentru Perioada de Evaluare a Continuării Conformității 28.09.2020 – 27.09.2021 va fi transmisă imediat după redactare.

Constatarea ulterioară emiterii Deciziei Consiliului Executiv al AMRSP cu privire la aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuării Conformității Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamațiilor scrise pentru Perioada de Evaluare a Continuării Conformității 28.09.2020 – 27.09.2021 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. Mihaela Pichiu
Responsabil monitorizare NS C4**