

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 Continuarii Conformității Nivelului de Serviciu C3 – Timpul pentru
tratarea solicitărilor de informații privind facturarea pentru Perioada de Evaluare a
Continuarii 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 C3 – Timpul pentru tratarea solicitărilor de informații privind facturarea*, înaintat Consiliului Executiv al AMRSP de Directorul Servicii, întocmit în baza concluziilor verificărilor informațiilor prezentate de S.C. Apa Nova București S.A. în cadrul Raportul privind Evaluarea Continuării Conformității Nivelului de Serviciu C3 – Timpul pentru tratarea solicitărilor de informații privind facturarea nr.21104404/12.10.2021.

Conform Contractului de Concesiune pentru Nivelul de Serviciu C3 – Timpul pentru tratarea solicitărilor de informații privind facturarea, după realizarea Conformității Inițiale, certificată de Consiliul Executiv al ARBAC prin Decizia nr. 34/2003, Evaluarea Continuării Conformității se face la intervale de 12 luni de la ultima Certificare a Conformității (*Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 23/2020*).

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.34/2003, nr.41/2004, nr.43/2005, nr.31/2006, nr.28/2007, nr.23/2008, nr.15/2009 și Deciziile Consiliului Executiv al AMRSP nr.22/2010, nr.24/2011, nr.31/2012, nr.32/2013, nr.32/2014, nr.28/2015, nr.46/2016, nr.44/2017, nr.61/2018, nr.34/2019 și nr.23/2020.

Având în vedere:

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

Numărul total de întrebări privind facturarea	65
Numărul total de întrebări tratate ≤ 3 zile	63
Numărul total de întrebări tratate între 3 ÷ 5 zile	2
Numărul total de întrebări tratate între ≤ 5 zile	65
Numărul total de întrebări tratate între 5 ÷ 10 zile	0
Numărul total de întrebări tratate între 10 ÷ 20 zile	0
Nivel de Serviciu realizat	100%
Nivel Standard Obiectiv prevăzut de CC.	90%

(b) Analiza Excluderilor Admisibile:

Pentru Nivelul de Serviciu C3, S.C. Apa Nova București S.A. nu a prezentat la AMRSP nici un eveniment care ar fi putut fi inclus în categoria Excluderilor Admisibile.

(c) Rezultatul evaluării Nivelului de Serviciu C3, ținând seama de verificările efectuate de AMRSP:

$$NSC3 = \frac{\text{Numarul total de intrebari tratate } \leq 5 \text{ zile}}{\text{Numarul total de intrebari privind facturarea}} \times 100 = \frac{65}{65} \times 100 = 100\%$$

s-a decis **Certificarea Continuării Conformității Nivelului de Serviciu C3 - Timpul pentru tratarea solicitărilor de informații privind facturarea pentru Perioada de Evaluare a Continuării Conformității 28.09.2020 ÷ 27.09.2021**, având în vedere menținerea valorilor Nivelului de Serviciu C3 peste valorile Nivelului Standard Obiectiv de 90%.

Decizia Consiliului Executiv al AMRSP cu privire la aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuării Conformității Nivelului de Serviciu C3 – Timpul pentru tratarea solicitărilor de informații privind facturarea pentru Perioada de Evaluare a Continuării Conformității 28.09.2020 ÷ 27.09.2021, va fi trimisă imediat după redactare.

Constatarea ulterioară emiterii Deciziei Consiliului Executiv al AMRSP cu privire la aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuării Conformității Nivelului de Serviciu C3 – Timpul pentru tratarea solicitărilor de informații privind facturarea 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. Mihail ALEXANDRESCU
Responsabil monitorizare
Nivel de Serviciu C3