

**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](mailto:secretariat@amrsp.com.ro)  
[www.amrsp.com.ro](http://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 C6 – Timp pentru tratarea solicitărilor de audiențe 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 C6 – Timp pentru tratarea solicitărilor de audiențe*, 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 C6 – Timp pentru tratarea solicitărilor de audiențe nr.21104404/12.10.2021.

Conform Contractului de Concesiune, pentru Nivelul de Serviciu C6 – Timp pentru tratarea solicitărilor de audiențe, după realizarea Conformității Inițiale, certificată de Consiliului Executiv al ARBAC prin Decizia nr. 37/2003, Evaluarea Continuării Conformității se face la intervale de 12 luni de la ultima Certificare a Conformității (*Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 25/2020*).

**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 - Nivele 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. 37/2003, nr. 43/2004, nr. 45/2005, nr. 33/2006, nr. 30/2007, nr. 18/2008 și nr. 17/2009 și 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, nr. 36/2019 și nr.25/2020.

**Având în vedere:**

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

| Numărul total al solicitărilor de audiențe | Excluderi Admisibile (EA) | Timpul pentru tratarea solicitărilor de audiențe | NS realizat |     | NSO | Neconformitate cu NSO |
|--|---------------------------|--|-------------|-----|-----|-----------------------|
|  |                           |  | Numeric     | %   |     |                       |
| Numeric                                    | Numeric                   | Ore  | Numeric     | %   | %   | %                     |
| 1  | 2                         | 3  | 4           | 5   | 6   | 7                     |
| 70   | 13                        | 30 min.  | 28          |     |     |                       |
|  |                           | ≤2 ore   | 57          |     |     |                       |
|  |                           | >2 ore   | 0           |     |     |                       |
|  |                           | ≤12 ore  | 57          | 100 | 97  | -                     |

**(b) Analiza Excluderilor Admisibile:**

Pentru *Nivelul de Serviciu C6 - Timp pentru tratarea solicitărilor de audiențe* sunt considerate Excluderi Admisibile solicitările de audiențe care nu se pot desfășura ca urmare a neprezentării solicitanților/petenților.

În perioada **28.09.2020 - 27.09.2021** SC Apa Nova București SA a identificat și propus spre aprobare ca fiind Excluderi Admisibile un număr de **13 de audiențe** care nu s-au putut desfășura întrucât solicitanții nu s-au prezentat.

După obținerea clarificărilor cu reprezentanții SC Apa Nova București SA, s-a constatat corectitudinea celor propuse, motiv pentru care AMRSP a aprobat cele **13** solicitări

**(c) Rezultatul evaluării Nivelului de Serviciu C6, ținând seama de verificările efectuate de AMRSP, este:**

$$NS C6 = \frac{\text{Numarul total de solicitari solutionate in termenul CC}}{\text{Nr. total de solicitari de audiente - EA}} \times 100 = \frac{57}{70-13} \times 100 = 100\%$$

Astfel s-a decis **Certificarea Continuării Conformității Nivelului de Serviciu C6 - Timp pentru tratarea solicitărilor de audiențe pentru Perioada de Evaluare a Continuării Conformității 28.09.2020 - 27.09.2021**, având în vedere menținerea valorilor Nivelului de Serviciu C6 peste valorile Nivelului Standardului Obiectiv de 97%.

*Decizia Consiliului Executiv al AMRSP cu privire la aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuării Conformității Nivelului de Serviciu C6 - Timp pentru tratarea solicitărilor de audiențe 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 C6 - Timp pentru tratarea solicitărilor de audiențe 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**  
**Nivel de Serviciu C6**