

**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 C3 – Timpul pentru tratarea solicitărilor de informații privind facturarea pentru perioada de Evaluare a Continuării Conformității 28.09.2021 ÷ 27.09.2022**

Având în vedere *Raportul privind Evaluarea Continuării Conformității Nivelului de Serviciu C3 – Timpul pentru tratarea solicitărilor de informații privind facturarea*, transmis la AMRSP de către S.C. Apa Nova București S.A. cu scrisoarea nr. 22104244/7.10.2022, înregistrată la AMRSP cu nr.924/10.10.2022;

Având în vedere *Referatul nr. 991 / 26.10.2022 privind Evaluarea Continuării Conformității Nivelului de Serviciu C3*, înaintat Consiliului Executiv al AMRSP de către Directorul Servicii 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 clauzelor 1.3 și 1.6 din *Anexa A, Caiet de Sarcini, Partea a III-a Nivelele de Servicii din Contractul de Concesiune nr.1239/29.03.2000;*

- 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 ale Deciziilor 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.44/02.11.2017, nr.61/2018, nr.34/2019, nr.23/2020 și nr.20/2021;*

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 completat prin prevederile Actului Adițional la Statut, aprobat prin HCGMB nr.112/2012.

**CONSILIUL EXECUTIV AL AMRSP**

**D E C I D E:**

**Art. 1.** Se aprobă Scrisoarea de Certificare a Continuării Conformității Nivelului de Serviciu C3 – Timpul pentru tratarea solicitărilor de informații privind facturarea, pentru perioada de Evaluare a Continuării Conformității 28.09.2021 ÷ 27.09.2022, prezentată în Anexă și 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**  
**Carmen ANDREESCU**

**București**  
**Nr. 23 / 31.10.2022**

**Autoritatea Municipală de Reglementare a Serviciilor Publice - AMRSP**

CIF 26246549  
Cont: RO74TREZ70521F155000XXX  
Trezoreria sectorului 5, Bucuresti

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 C3 – Timpul pentru tratarea solicitărilor de informații privind facturarea pentru Perioada de Evaluare a Continuării Conformității 28.09.2021 ÷ 27.09.2022**

În cadrul ședinței Consiliului Executiv al AMRSP din data de **31.10.2022**, 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.22104244/7.10.2022.

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. 20/2021*).

**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, nr.23/2020 și nr.20/2021.

**Având în vedere:**

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

Nr. total de solicitări de informații	Excluderi admisibile (EA)	Timpul pentru tratarea solicitărilor de informații privind facturarea (zi lucrătoare)	NS realizat		NSO	Neconformitate cu NSO
			Numeric	%		
Numeric	Numeric				%	%
1	2	3	4	5	6	7
139	0	≤ 3 zile	132			
		3 - 5 zile	6			
		≤ 5 zile	<b>138</b>	<b>99,28</b>	90	
		5 - 10 zile	0			
		10 - 20 zile	0			
		> 20 zile	1			

**(b) Analiza Excluserilor 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 Excluserilor Admisibile.

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

$$NSC_3 = \frac{\text{Numarul total de intrebari tratate } \leq 5 \text{ zile}}{\text{Numarul total de intrebari privind facturarea}} \times 100 = \frac{138}{139} \times 100 = 99,28\%$$

AMRSP a decis **Certificarea Continuării Conformității Nivelului de Serviciu C3 - Timpul pentru tratarea solicitărilor de informații privind facturarea pentru Perioada de Evaluare a Continuării Conformității 28.09.2021 ÷ 27.09.2022**, 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 28.09.2021 ÷ 27.09.2022, 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 28.09.2021 ÷ 27.09.2022 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**