

MUNICIPIUL BUCUREȘTI
Autoritatea Municipală de Reglementare a Serviciilor Publice

AMRSP

DECIZIE

**Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuării Conformității Nivelului de Serviciu C6 -
Timp pentru tratarea solicitărilor de audiențe pentru Perioada de Evaluare a Continuării
Conformității 28.09.2021 - 27.09.2022**

Având în vedere *Raportul privind Evaluarea Continuării Conformității Nivelului de Serviciu C6 - Timp pentru tratarea solicitărilor de audiențe* transmis de către S.C. Apa Nova București S.A. prin scrisoarea nr. 22104244/07.10.2022, înregistrată la Autoritatea Municipală de Reglementare a Serviciilor Publice cu nr. 924/10.10.2022;

Având în vedere *Referatul nr. 993 / 26.10.2022 privind Evaluarea Continuării Conformității Nivelului de Serviciu C6 - Timp pentru tratarea solicitărilor de audiențe*, 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 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, nr. 25/2020 și nr. 22/2021*;

În temeiul prevederilor art. 7, literele a) și b), a art.14.2 și art. 16, literele 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. 112/2012,

CONSILIUL EXECUTIV AL AMRSP

DECIDE:

Art. 1. Se aprobă Scrisoarea de Certificare a Continuării Conformității Nivelului de Serviciu C6 - Timp pentru tratarea solicitărilor de audiențe pentru Perioada de Evaluare a Continuării Conformității 28.09.2021 - 27.09.2022, 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
Carmen ANDREESCU

București,
Nr. 25/ 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
www.amrsp.com.ro



Compartimentul Apa si 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
28.09.2021 – 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 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 Raportului privind Evaluarea Continuării Conformității Nivelului de Serviciu C6 – Timp pentru tratarea solicitărilor de audiențe nr.22104244/07.10.2022.

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. 22/2021*).

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 - 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, nr. 25/2020 și nr. 22/2021.

Având în vedere:

(a) Valorile 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	%		
<i>Numeric</i>	<i>Numeric</i>	<i>Ore</i>	<i>Numeric</i>	<i>%</i>	<i>%</i>	<i>%</i>
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>
198	35	30 min.	97			
		≤2 ore	163			
		>2 ore	0			
		≤12 ore	163	100	97	-

(b) Analiza Excluserilor Admisibile:

Pentru Nivelul de Serviciu C6 - Timp pentru tratarea solicitărilor de audiențe, în perioada **28.09.2021 - 27.09.2022**, SC Apa Nova București SA a identificat și propus spre aprobare ca fiind Excluseri Admisibile un număr de **35 de audiente** care nu s-au putut desfășura ca urmare a neprezentării solicitanților/petenților.

În urma verificărilor efectuate de AMRSP, au fost aprobate cele **35** de cazuri de Excluseri Admisibile, constatându-se încadrarea corectă a acestor cazuri în categoria Excluserilor Admisibile.

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

$$NS\ C6 = \frac{\text{Numarul total de solicitari solutionate in termenul CC}}{\text{Nr. total de solicitari de audiente - EA}} \times 100 = \frac{163}{198 - 35} \times 100 = 100\%$$

AMRSP a decis **Certificarea Continuării Conformității Nivelului de Serviciu C6 - Timp pentru tratarea solicitărilor de audiențe pentru Perioada de Evaluare a Continuării Conformității 28.09.2021 - 27.09.2022**, 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 28.09.2021- 27.09.2022 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 28.09.2021 - 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. Mihaela Pichiu
Responsabil monitorizare
Nivel de Serviciu C6**