

NIVELUL DE SERVICIU C4 - Timp pentru tratarea reclamatilor scrise

1. Definitie

-timpul pentru tratarea reclamatilor scrise

5. Formula de calcul

raportul dintre numarul de raspunsuri la reclamatii scrise expediate prin posta in mai putin de 10 zile lucratoare si numarul total de reclamatii scrise inregistrate la S.C. ANB S.A. in perioada de evaluare.

$$NSC4 = \frac{\text{Nr. de raspunsuri exped. prin posta in } < 10 \text{ zile}}{\text{Nr. total de reclamatii scrise}} \times 100$$

3. Termen limita de conformitate (TLC)

Termenul Limita de Conformitate este anul 3 de concesiune (17.11.2003) conform Contractului de Concesiune, partea a III-a Nivele de Servicii. Dupa aceasta data, pe toata durata concesiunii, daca este realizata sau nu conformitatea, TLC se stabileste la 20 de zile numai dupa emiterea scrisorii de certificare

- raportul dintre numarul de raspunsuri la reclamatii scrise expediate prin posta in mai putin de 10 zile lucratoare si numarul total de reclamatii scrise inregistrate la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in perioada de evaluare.

4. Procedura de Evaluare NS C4

- Evaluarea Initiala trebuie efectuata pe o perioada de 2 luni incepand cu 27.07.2003 si pana la data de 26.09.2003. Conform Contractului de Concesiune (art.1.2 Anexa III – Caietul de Sarcini) datele pe baza carora se va face evaluarea conformitatii vor fi cele obtinute in timpul unei perioade de evaluare continue, avand durata de 2 luni (Perioada de Evaluare Initiala). O astfel de perioada se incheie cu 50 de zile inainte de Termenul Limita de Conformitate, sau de Data Anterioara de Conformitate. Pe baza datelor inregistrate, Concesionarul va trebui sa prezinte Autoritatii de Reglementare Tehnica cu cel putin 40 de zile inainte de TLC raportul de Evaluare Initiala. Autoritatea are la dispozitie 20 de zile pentru a emite o scrisoare de Certificare a Conformitatii sau de respingere a acesteia.

- Continuarea Conformitatii se face, pe toata durata concesiunii, la intervale de 12 luni numai daca s-a realizat conformitatea initiala. Datele folosite pentru evaluarea continuarii conformitatii vor fi cele obtinute in perioada de 12 luni ce incepe in ziua urmatoare a ultimei zile a perioadei de evaluare. Predarea raportului de catre Concesionar si emiterea scrisorii de catre Autoritate se fac respectand aceleasi termenele limita de la Evaluarea Initiala.

5. Standard Obiectiv (SO)

- raspunsuri expediate prin posta: in maxim 10 zile lucratoare in 90% din cazuri, valoare ce trebuie atinsa de Concesionar la sfarsitul perioadei de Evaluare. Concesionarul trebuie sa ia toate masurile ca, pentru cel putin 90% din numarul total de sesizari scrise existente in baza de date, raspunsurile sa fie transmise in mai putin de 10 zile lucratoare.

6. Monitorizarea Nivelului de Serviciu C4

- **Concesionarul** inregistreaza si intocmeste un registru detaliat asupra tuturor reclamatilor scrise inregistrate la SC ANB SA.

Registrul trebuie sa includa o baza de date detaliata si un tabel rezumativ. Baza de date trebuie sa includa data reclamatiei, natura reclamatiei, data la care reclamatia a primit raspuns si numele persoanei care raspunde reclamatiei. Informatiile din tabelele rezumative trebuie sa includa numarul total de reclamatii scrise primite si numarul de reclamatii la care s-a raspuns, defalcate pe timpi de raspuns (in mai putin de 5 zile, in mai putin de 10 zile, in mai putin de 20 zile si peste 20 de zile). Numarul de zile se refera la zile lucratoare.

Inregistrările din baza de date se tin de catre concesionar in conformitate cu formatul aprobat de ARBAC prin Decizia nr. 25/2003. Rapoartele concesionarului, pe baza carora se face evaluarea, contin tabelele rezumative a caror structura a fost aprobata prin Decizia ARBAC nr. 25/2004.

- **Autoritatea de Reglementare Tehnica** analizeaza rapoartele Concesionarului si verifica inregistrarile din baza de date. Verificarile urmaresc identificarea reclamatilor scrise primite, natura reclamatilor si respectarea termenului de raspuns,

Informatiile sunt stocate, cumulate si transmise anual Autoritatii de Reglementare Tehnica, dar pe masura ce sunt inregistrate sunt verificate periodic prin sondaj de catre aceasta.

7. Excluderi Admisibile (EA) :

Nu sunt prevazute Excluderi Admisibile in Contractul de Concesiune. Pentru acest Nivel de Serviciu, Concesionarul nu a identificat pana in prezent Excluderi Admisibile suplimentare.

Decizii de reglementare si certificari

1. Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 20/20.11.2002 – privind aprobarea Standardului de Baza pentru indicatorul C4 – Timpul pentru tratarea reclamatilor scrise

Consiliul Executiv al ARBAC a aprobat urmatoarele valori pentru Nivelele Standardelor de Baza pentru indicatorul C4 – Timpul pentru tratarea reclamatilor scrise:

- 30% din raspunsuri expediate prin posta in mai putin de 10 zile
- 70% din raspunsuri expediate prin posta in mai mult de 10 zile

reprezentand raportul dintre numarul de reclamatii scrise expediate prin posta in mai putin de 10 zile si numarul total de reclamatii scrise inregistrate la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A.

La baza deciziei au stat urmatoarele:

- prevederile clauzelor 11, 17, 48.1 si 48.4 din Contractul de Concesiune dintre Municipiul Bucuresti si SC Apa Nova Bucuresti SA cu privire la furnizarea de servicii de alimentare cu apa si canalizare pentru Municipiul Bucuresti;
- prevederile art. 4, litera a), art. 5.2, art. 5.5, art. 6.6 si art. 7.2 din Statutul ARBAC, aprobat prin HCGMB nr. 153/2001;
- referatul privind analiza si verificarea datelor transmise de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. cu privire la indicatorul C4, inaintat Consiliului Executiv al ARBAC de catre Directorul de Servicii al ARBAC

Evaluarea s-a facut in baza urmatoarelor informatii si documente:

- raportul refacut privind Nivelele Standardelor de Baza prezentat de SC Apa Nova Bucuresti SA in data de 23 septembrie 2002
- Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. refacut si prezentat de ARBAC la data de 10.10.2002
- datele transmise de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. prin adresa nr. 4946/12.11.2002

2. Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 25/4.08.2003 – privind aprobarea formatului inregistrarii bazei de date pentru indicatorul C4– Timp pentru tratarea reclamatilor scrise

La baza deciziei au stat urmatoarele:

- prevederile clauzelor 12.4, 17, 48 si a clauzei 1.5 din Caietul de Sarcini (Partea III) – Nivele de Servicii din Contractul de Concesiune dintre Municipiul Bucuresti si SC Apa Nova Bucuresti SA cu privire la furnizarea de servicii de alimentare cu apa si canalizare pentru Municipiul Bucuresti;
- prevederile art. 4, litera a), art. 5.2, art. 5.3, art. 5.4, art. 5.5, art. 5.7, 5.8, art. 6.6 si art. 7.2 din Statutul ARBAC, aprobat prin HCGMB nr. 153/2001;
- propunerile ARBAC privind formatul inregistrarii bazelor de date pentru toti indicatorii prevazuti in Contractul de Concesiune, transmise la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. cu adresa nr. 85/03.02.2003, 99/05.02.2003 si nr. 481/24.06.2003;
- concluziile reuniunilor comune din zilele de 21.03.2003, 03.03.2003, 05.03.2003, 24.03.2003, 26.03.2003, 18.04.2003, 27.05.2003, 15.07.2003 si 18.07.2003 intre ARBAC si S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru clarificarea formatului inregistrarii bazei de date
- referatul prezentat Consiliului Executiv al ARBAC de catre Directorul Tehnic si Directorul de Servicii privind aprobarea formatului inregistrarii bazei de date a indicatorului C4

3. Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 35 / 28.10.2003 - privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatilor scrise

Consiliul Executiv al ARBAC a decis certificarea conformitatii Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatilor scrise, avand in vedere urmatoarele:

Numar de reclamatii scrise inregistrate la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in perioada de evaluare	1572
Numar de raspunsuri S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. emise in termen de 10 zile	1533

Conformitatea realizata: 97,5%, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **90%**

De asemenea, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. va prezenta un Plan de imbunatarire pentru Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatilor scrise.

Acest Plan va trebui sa cuprinda:

- Procedura de inregistrare a reclamatilor scrise care va contine urmatoarele:
 - stabilirea exacta a cazurilor care se incadreaza in Nivelul de Serviciu
 - detalierea codurilor de la rubrica “ natura solicitarii” in vederea evitarii incadrarii gresite a cazurilor in Nivelul de Serviciu
 - stabilirea modalitatii de raspuns si a termenelor de transmitere a raspunsurilor in cazul reclamatilor scrise avand tematici tehnice
- Respectarea formatului inregistrarii bazei de date in conformitate cu Decizia Consiliului Executiv al

- ARBAC nr. 25/2003
- c. Imbunatatirea modului de preluare a petitiilor la Birou de Primire Clienti, prin introducerea procedurii de confirmare de catre client a solicitarii facute

La baza deciziei au stat urmatoarele:

- prevederile clauzei 1.2 din Anexa A, Caiet de Sarcini (Partea III) – Nivele de Servicii din Contractul de Concesiune dintre Municipiul Bucuresti si SC Apa Nova Bucuresti SA cu privire la furnizarea de servicii de alimentare cu apa si canalizare pentru Municipiul Bucuresti;
- prevederile art. 4, litera a), art. 5.2, art. 5.5, art. 6.6 si art. 7.2 din Statutul ARBAC, aprobat prin HCGMB nr. 153/2001;
- referatul privind analiza si verificarea Raportului S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. de Evaluare Initiala a Conformitatii, inaintat Consiliului Executiv al ARBAC de catre Directorul de Servicii

Evaluarea s-a facut in baza urmatoarelor informatii si documente:

- Raportul privind Evaluarea Initiala a Conformitatii Nivelului de Serviciu C4- Timp pentru tratarea reclamatilor scrise, transmis la ARBAC de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. la data de 08.10.2003

4. Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 25 / 25.03.2004 - Privind aprobarea formatului tabelului rezumativ pentru Nivelul de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatilor scrise

La baza deciziei au stat urmatoarele:

- prevederile clauzei 12.4, 17, 48 si a clauzei 1.5 din Caietul de Sarcini (Partea III) – Nivele de Servicii din Contractul de Concesiune dintre Municipiul Bucuresti si S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. cu privire la furnizarea de servicii de alimentare cu apa si canalizare pentru Municipiul Bucuresti;
- prevederile art. 4, litera a), art. 5.2, art. 5.3, art. 5.4, art. 5.5, art. 5.7, art. 5.8, art. 6.6 si art. 7.2 din Statutul ARBAC, aprobat prin HCGMB nr. 153/2001;
- propunerile ARBAC privind formatul tabelului rezumativ pentru toti indicatorii prevazuti in Contractul de Concesiune transmise la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. prin adresa nr. 63/27.01.2003;
- concluziile reuniunilor comune intre ARBAC si S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. din zilele de 12.02.2003, 03.03.2003, 21.07.2003, 16.12.2003 si 19.12.2003 pentru clarificarea si stabilirea formatului final al tabelului rezumativ pentru Nivelul de Serviciu C4- Timp pentru tratarea reclamatilor scrise
- proiectul de Decizie al ARBAC privind formatul tabelului rezumativ inaintat catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. prin adresa nr. 639/27.08.2003, precum si propunerea S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. transmisa prin adresa S.C. Apa Nova Bucuresti S.A.nr. 7285/18.11.2003
- referatul privind aprobarea formatului tabelului rezumativ pentru Nivelul de Serviciu C4- Timp pentru tratarea reclamatilor scrise inaintat Consiliului Executiv al ARBAC de catre Directorul Tehnic si Directorul de Servicii

5. Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 42/ 27.10.2004 - privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatilor scrise

Consiliul Executiv al ARBAC a decis certificarea conformitatii Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatilor scrise, avand in vedere urmatoarele:

Numar de reclamatii scrise inregistrate la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in perioada de evaluare	8570
Numar de raspunsuri S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. emise in termen de 10 zile	8274

Conformitatea realizata: 96,55%, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **90%**

De asemenea, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A.va prezenta spre dezbatere si aprobare Procedura de inregistrarea si tratarea reclamatilor scrise pentru Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatilor scrise.

Procedura de inregistrare si tratarea reclamatilor scrise trebuie sa stabileasca :

- cazurile care se incadreaza in indicator (numai reclamatii nu si solicitari)
- codificarea precisa si detalierea codurilor de la rubrica “ natura solicitarii” in vederea evitarii incadrarii gresite a cazurilor si, cu posibilitatea evidentierii cazurilor care au legaturi cu alte Nivele de Servicii
- corelarea termenelor de transmitere a raspunsurilor in cazul reclamatilor scrise cu tematici tehnice cu termenele prevazute de Nivelele de Serviciu
- modul de tratare a reclamatilor scrise cu tematica tehnica provenite de la autoritati care reclama in urma controalelor efectuate sau in urma unor sesizari depuse de cetateni
- respectarea Deciziei ARBAC nr 24/2003 privind formatul inregistrarilor de baza

La baza deciziei au stat urmatoarele:

- prevederile clauzei 1.3 din Anexa A, Caiet de Sarcini (Partea III) – Nivele de Servicii din Contractul de Concesiune dintre Municipiul Bucuresti si SC Apa Nova Bucuresti SA cu privire la furnizarea de servicii de alimentare cu apa si canalizare pentru Municipiul Bucuresti;

- prevederile art. 4, litera a), art. 5.2, art. 5.5, art. 6.6 si art. 7.2 din Statutul ARBAC, aprobat prin HCGMB nr. 153/2001;
- referatul privind analiza si verificarea Raportului S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. de Evaluare a Continuarii Conformitatii, inaintat Consiliului Executiv al ARBAC de catre Directorul de Servicii;

Evaluarea s-a facut in baza urmatoarelor informatii si documente:

- Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C4- Timp pentru tratarea reclamatilor scrise, transmis la ARBAC de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. la data de 08.10.2004

6. Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 44 / 21.10.2005 – privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatilor scrise

Consiliul Executiv al ARBAC a decis certificarea conformitatii Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatilor scrise, avand in vedere urmatoarele:

Numar de reclamatii scrise inregistrate la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in perioada de evaluare	4306
Numar de raspunsuri S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. emise in termen de 10 zile	4174

Conformitatea realizata: 96,93%, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **90%**

De asemenea, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. va prezenta un Plan de imbunatatire, in aplicarea clauzei 2.1.6, in ceea ce priveste modul de tratare a petitiilor, astfel incat prin continutul raspunsului sa se determine reducerea numarului de litigii inregistrate la ARBAC.

La baza deciziei au stat urmatoarele:

- prevederile clauzei 1.3 din Anexa A, Caiet de Sarcini (Partea III) – Nivele de Servicii din Contractul de Concesiune dintre Municipiul Bucuresti si SC Apa Nova Bucuresti SA cu privire la furnizarea de servicii de alimentare cu apa si canalizare pentru Municipiul Bucuresti;
- prevederile art. 4, litera a), art. 5.2, art. 5.5, art. 6.6 si art. 7.2 din Statutul ARBAC, aprobat prin HCGMB nr. 153/2001;
- referatul privind analiza si verificarea Raportului S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. de Evaluare a Continuarii Conformitatii, inaintat Consiliului Executiv al ARBAC de catre Directorul de Servicii;

Evaluarea s-a facut in baza urmatoarelor informatii si documente:

- Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C4- Timp pentru tratarea reclamatilor scrise, transmis la ARBAC de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. la data de 07.10.2005

7. Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 32/26.10.2006 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatilor scrise

Consiliul Executiv al ARBAC a decis certificarea conformitatii Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatilor scrise, avand in vedere urmatoarele:

Numar de reclamatii scrise inregistrate la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in perioada de evaluare	4056
Numar de raspunsuri S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. emise in termen de 10 zile	3852

Conformitatea realizata: 94,97%, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **90%**

In urmatoarele perioade de evaluare a conformitatii Nivelului de Serviciu C4, SC Apa Nova Bucuresti SA va masura conformitatea numai pe baza scrisorilor expediate prin posta catre clienti, in termen de 10 zile lucratoare, care vor contine obligatoriu solutia adoptata si temeiul legal al acesteia, conform prevederilor art. 13 din Legea nr. 233/2002.

La baza deciziei au stat urmatoarele:

- prevederile clauzei 1.3 din Anexa A, Caiet de Sarcini (Partea III) – Nivele de Servicii din Contractul de Concesiune dintre Municipiul Bucuresti si SC Apa Nova Bucuresti SA cu privire la furnizarea de servicii de alimentare cu apa si canalizare pentru Municipiul Bucuresti;
- prevederile art. 4, litera a), art. 5.2, art. 5.5, art. 6.6 si art. 7.2 din Statutul ARBAC, aprobat prin HCGMB nr. 153/2001;
- referatul privind analiza si verificarea Raportului S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. de Evaluare a Continuarii Conformitatii, inaintat Consiliului Executiv al ARBAC de catre Directorul de Servicii

Evaluarea s-a facut in baza urmatoarelor informatii si documente:

- Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C4- Timp pentru tratarea reclamatilor scrise, transmis la ARBAC de catre SC ANB SA la data de 07.10.2006

8. Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 29/26.10.2007 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatilor scrise

Consiliul Executiv al ARBAC a decis certificarea conformitatii Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatilor scrise, avand in vedere urmatoarele:

Numar de reclamatii scrise inregistrate la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A.in perioada de evaluare	2068
Numar de raspunsuri S.C. Apa Nova Bucuresti S.A.emise in termen de 10 zile	1908

Conformitatea realizata: 96,62%, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **90%**

La baza deciziei au stat urmatoarele:

- prevederile clauzei 1.3 din Anexa A, Caiet de Sarcini (Partea III) – Nivele de Servicii din Contractul de Concesiune dintre Municipiul Bucuresti si SC Apa Nova Bucuresti SA cu privire la furnizarea de servicii de alimentare cu apa si canalizare pentru Municipiul Bucuresti;
- prevederile art. 4, litera a), art. 5.2, art. 5.5, art. 6.6 si art. 7.2 din Statutul ARBAC, aprobat prin HCGMB nr. 153/2001;
- prevederile Deciziilor Consiliului Executiv ale ARBAC nr. 25/2003, nr. 35/2003, nr. 25/2004, nr. 44/2005 si nr. 32/2006;
- referatul privind analiza si verificarea Raportului S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. de Evaluare a Continuarii Conformitatii, inaintat Consiliului Executiv al ARBAC de catre Directorul de Servicii

Evaluarea s-a facut in baza urmatoarelor informatii si documente:

- Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C4- Timp pentru tratarea reclamatilor scrise, transmis la ARBAC de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. inregistrat cu nr. 41610/08.10.2007

9. Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 17 / 23.10.2008 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatilor scrise

Consiliul Executiv al ARBAC a decis certificarea conformitatii Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatilor scrise, avand in vedere urmatoarele:

Numar de reclamatii scrise inregistrate la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in perioada de evaluare	1107
Numar de raspunsuri S.C. Apa Nova Bucuresti S.A.emise in termen de 10 zile	1089

Conformitatea realizata: 98,37 %, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **90%**

La baza deciziei au stat urmatoarele:

- prevederile clauzei 1.3 din Anexa A, Caiet de Sarcini (Partea III) – Nivele de Servicii din Contractul de Concesiune dintre Municipiul Bucuresti si SC Apa Nova Bucuresti SA cu privire la furnizarea de servicii de alimentare cu apa si canalizare pentru Municipiul Bucuresti;
- prevederile art. 4, litera a), art. 5.2, art. 5.5, art. 6.6 si art. 7.2 din Statutul ARBAC, aprobat prin HCGMB nr. 153/2001;
- prevederile Deciziilor Consiliului Executiv ale ARBAC nr. 25/2003, nr. 35/2003, nr. 25/2004, nr. 44/2005, nr. 32/2006 si nr. 29/2007;
- referatul privind analiza si verificarea Raportului S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. de Evaluare a Continuarii Conformitatii, inaintat Consiliului Executiv al ARBAC de catre Directorul de Servicii

Evaluarea s-a facut in baza urmatoarelor informatii si documente:

- Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C4- Timp pentru tratarea reclamatilor scrise, transmis la ARBAC de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. inregistrat cu nr. 43654/07.10.2008

10. Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 16 / 23.10.2009 - Privind aprobarea Scrisorii de Consiliul Executiv al ARBAC a decis certificarea conformitatii Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatilor scrise, avand in vedere urmatoarele:

Numar de reclamatii scrise inregistrate la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in perioada de evaluare	1556
Numar de raspunsuri S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. emise in termen de 10 zile	1550

Conformitatea realizata: 99,61 %, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **90%**

La baza deciziei au stat urmatoarele:

- prevederile clauzei 1.3 din Anexa A, Caiet de Sarcini (Partea III) – Nivele de Servicii din Contractul de Concesiune dintre Municipiul Bucuresti si SC Apa Nova Bucuresti SA cu privire la furnizarea de servicii de alimentare cu apa si canalizare pentru Municipiul Bucuresti;
- prevederile art. 4, literele a), b), d), art. 5.3, art. 5.6 si art. 7.1 din Statutul ARBAC, aprobat prin HCGMB nr. 155/2008;
- prevederile Deciziilor Consiliului Executiv ale ARBAC nr. 25/2003, nr. 35/2003, nr. 25/2004, nr. 44/2005, nr.

32/2006, nr. 29/2007 si nr. 16/2008;

- referatul privind analiza si verificarea Raportului S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. de Evaluare a Continuarii Conformitatii, inaintat Consiliului Executiv al ARBAC de catre Directorul de Servicii

Evaluarea s-a facut in baza urmatoarelor informatii si documente:

- Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C4- Timp pentru tratarea reclamatilor scrise, transmis la ARBAC de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. cu scrisoarea nr. 55742/07.10.2009

11. Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 23 / 26.10.2010 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatilor scrise

Consiliul Executiv al AMRSP a decis certificarea conformitatii Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatilor scrise, avand in vedere urmatoarele:

Numar de reclamatii scrise inregistrate la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in perioada de evaluare	1120
Numar de raspunsuri S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. emise in termen de 10 zile	1115

Conformitatea realizata: 99,55 %, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **90%**

La baza deciziei au stat urmatoarele:

- prevederile clauzei 1.3 din Anexa A, Caiet de Sarcini (Partea III) – Nivele de Servicii din Contractul de Concesiune dintre Municipiul Bucuresti si SC Apa Nova Bucuresti SA cu privire la furnizarea de servicii de alimentare cu apa si canalizare pentru Municipiul Bucuresti;
- prevederile art. 2 din HCGMB nr. 339/2010 si ale art.7, literele a) si b), art. 14.2 si art. 16 literele a), b), c) si f din Statutul AMRSP, aprobat prin HCGMB nr. 339/2009;
- prevederile Deciziilor Consiliului Executiv ale ARBAC nr. 35/2003, nr. 42/2004, nr. 44/2005, nr. 32/2006, nr. 29/2007, nr. 16/2008 si nr. 16/2009;
- referatul privind analiza si verificarea Raportului S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. de Evaluare a Continuarii Conformitatii, inaintat Consiliului Executiv al AMRSP

Evaluarea s-a facut in baza urmatoarelor informatii si documente:

- Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C4- Timp pentru tratarea reclamatilor scrise, transmis la ARBAC de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. cu scrisoarea nr. 81927/07.10.2010

12. Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 25/26.10.2011 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatilor scrise

Consiliul Executiv al AMRSP a decis certificarea conformitatii Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatilor scrise, avand in vedere urmatoarele:

Numar de reclamatii scrise inregistrate la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in perioada de evaluare	1007
Numar de raspunsuri S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. emise in termen de 10 zile	1002

Conformitatea realizata: 99,50 %, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **90%**

La baza deciziei au stat urmatoarele:

- prevederile clauzei 1.3 din Anexa A, Caiet de Sarcini (Partea III) – Nivele de Servicii din Contractul de Concesiune dintre Municipiul Bucuresti si SC Apa Nova Bucuresti SA cu privire la furnizarea de servicii de alimentare cu apa si canalizare pentru Municipiul Bucuresti;
- prevederile art. 2 din HCGMB nr. 339/2010 si ale art.7, literele a) si b), art. 14.2 si art. 16 literele a), b), c) si f din Statutul AMRSP, aprobat prin HCGMB nr. 339/2009;
- prevederile Deciziilor Consiliului Executiv al ARBAC nr. 35/2003, 42/2004, nr. 44/2005, nr. 32/2006, nr. 29/2007, nr. 17/2008 si nr. 16/2009 si Deciziei Consiliului Executiv al AMRSP nr. 23/26.10.2010;
- referatul nr. 878/24.10.2011 privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 - Timp pentru tratarea reclamatilor scrise, inaintat Consiliului Executiv al AMRSP de catre Directorul Adjunct (Servicii) al AMRSP

Evaluarea s-a facut in baza urmatoarelor informatii si documente:

- Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatilor scrise transmis de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. cu scrisoarea nr. 10054003/07.10.2011 inregistrata la AMRSP cu nr. 825/07.10.2011

13. Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 32/26.10.2012 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 - Timp pentru tratarea reclamatilor scrise

Consiliul Executiv al AMRSP a decis certificarea conformitatii Nivelului de Serviciu C4 - Timp pentru tratarea reclamatilor scrise, avand in vedere urmatoarele:

<i>Numar de reclamatii scrise inregistrate la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in perioada de evaluare</i>	1065
<i>Numar de raspunsuri S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. emise in termen de 10 zile</i>	1060

Conformitatea realizata: 99,53 %, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **90%**

La baza deciziei au stat urmatoarele:

- prevederile clauzei 1.3 din Anexa A, Caiet de Sarcini (Partea III) - Nivele de Servicii din Contractul de Concesiune dintre Municipiul Bucuresti si SC Apa Nova Bucuresti SA cu privire la furnizarea de servicii de alimentare cu apa si canalizare pentru Municipiul Bucuresti;
- prevederile art. 7, litera a), b), a art.14.2, a art. 16, litera a), b) si f) din Statutul AMRSP, aprobat prin HCGMB nr.339/2009 si a prevederilor Actului Aditional la Statutul AMRSP aprobat prin HCGMB nr. 112/30.08.2012;
- prevederile Deciziilor Consiliului Executiv al ARBAC nr. 35/2003, 42/2004, nr. 44/2005, nr. 32/2006, nr. 29/2007, nr. 17/2008 si nr. 16/2009 si Deciziilor Consiliului Executiv al AMRSP nr. 23/2010 si nr. 25/2011;
- referatul nr. 914/22.10.2012 privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 - Timp pentru tratarea reclamatilor scrise, inaintat Consiliului Executiv al AMRSP de catre Directorul Adjunct (Servicii) al AMRSP;

Evaluarea s-a facut in baza urmatoarelor informatii si documente:

- Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 - Timp pentru tratarea reclamatilor scrise transmis de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. cu scrisoarea nr. 10061347/08.10.2012 inregistrata la AMRSP cu nr. 852/08.10.2012

14. Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 33/25.10.2013 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 - Timp pentru tratarea reclamatilor scrise

Consiliul Executiv al AMRSP a decis certificarea conformitatii Nivelului de Serviciu C4 - Timp pentru tratarea reclamatilor scrise, avand in vedere urmatoarele:

<i>Numar de reclamatii scrise inregistrate la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in perioada de evaluare</i>	905
<i>Numar de raspunsuri S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. emise in termen de 10 zile</i>	903

Conformitatea realizata: 99,78 %, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **90%**

La baza deciziei au stat urmatoarele:

- prevederile clauzei 1.3 din Anexa A, Caiet de Sarcini (Partea III) - Nivele de Servicii din Contractul de Concesiune dintre Municipiul Bucuresti si SC Apa Nova Bucuresti SA cu privire la furnizarea de servicii de alimentare cu apa si canalizare pentru Municipiul Bucuresti;
- prevederile art. 7, litera a), b), a art.14.2, a art. 16, litera a), b) si f) din Statutul AMRSP, aprobat prin HCGMB nr.339/2009 si a prevederilor Actului Aditional la Statutul AMRSP aprobat prin HCGMB nr. 112/30.08.2012;
- prevederile Deciziilor Consiliului Executiv al ARBAC nr. 35/2003, 42/2004, nr. 44/2005, nr. 32/2006, nr. 29/2007, nr. 17/2008 si nr. 16/2009 si Deciziilor Consiliului Executiv al AMRSP nr. 23/26.10.2010, nr. 25/2011 si nr. 31/2012;
- referatul nr. 1428/22.10.2013 privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 - Timp pentru tratarea reclamatilor scrise, inaintat Consiliului Executiv al AMRSP de catre Directorul Servicii al AMRSP

Evaluarea s-a facut in baza urmatoarelor informatii si documente:

- Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 - Timp pentru tratarea reclamatilor scrise, transmis la AMRSP de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. prin adresa nr. 10158831/07.10.2013 inregistrata la AMRSP cu nr. 1334/07.10.2013

15. Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 33/06.11.2014 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 - Timp pentru tratarea reclamatilor scrise

Consiliul Executiv al AMRSP a decis certificarea conformitatii Nivelului de Serviciu C4 - Timp pentru tratarea reclamatilor scrise, avand in vedere urmatoarele:

<i>Numar de reclamatii scrise inregistrate la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in perioada de evaluare</i>	1015
<i>Numar de raspunsuri S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. emise in termen de 10 zile</i>	997

Conformitatea realizata: 98,23 %, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **90%**

La baza deciziei au stat urmatoarele:

- prevederile clauzei 1.3 din Anexa A, Caiet de Sarcini (Partea III) – Nivele de Servicii din Contractul de Concesiune dintre Municipiul Bucuresti si SC Apa Nova Bucuresti SA cu privire la furnizarea de servicii de alimentare cu apa si canalizare pentru Municipiul Bucuresti;
- prevederile art. 7, litera a), b), a art.14.2, a art. 16, litera a), b) si f) din Statutul AMRSP, aprobat prin HCGMB nr.339/2009 si a prevederilor Actului Aditonal la Statutul AMRSP aprobat prin HCGMB nr. 112/30.08.2012;
- prevederile Deciziilor Consiliului Executiv al ARBAC nr. 35/2003, 42/2004, nr. 44/2005, nr. 32/2006, nr. 29/2007, nr. 17/2008 si nr. 16/2009 si Deciziilor Consiliului Executiv al AMRSP nr. 23/26.10.2010, nr. 25/2011, nr. 31/2012 si nr. 33/2013;
- referatul nr. 2086/03.11.2014 privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 - Timp pentru tratarea reclamatilor scrise, inaintat Consiliului Executiv al AMRSP de catre Directorul Servicii al AMRSP

Evaluarea s-a facut in baza urmatoarelor informatii si documente:

- Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatilor scrise, transmis la AMRSP de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. prin adresa nr. 14198430/17.10.2014 inregistrata la AMRSP cu nr. 1941/17.10.2014

16. Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 29/04.11.2015 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatilor scrise

Consiliul Executiv al AMRSP a decis certificarea conformitatii Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatilor scrise, avand in vedere urmatoarele:

Numar de reclamatii scrise inregistrate la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in perioada de evaluare	898
Numar de raspunsuri S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. emise in termen de 10 zile	897

Conformitatea realizata: 99,89 %, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **90%**

La baza deciziei au stat urmatoarele:

- prevederile clauzei 1.3 din Anexa A, Caiet de Sarcini (Partea III) – Nivele de Servicii din Contractul de Concesiune dintre Municipiul Bucuresti si SC Apa Nova Bucuresti SA cu privire la furnizarea de servicii de alimentare cu apa si canalizare pentru Municipiul Bucuresti;
- prevederile art. 7, litera a), b), a art.14.2, a art. 16, litera a), b) si f) din Statutul AMRSP, aprobat prin HCGMB nr.339/2009 si a prevederilor Actului Aditonal la Statutul AMRSP aprobat prin HCGMB nr. 112/30.08.2012;
- prevederile Deciziilor Consiliului Executiv al ARBAC nr. 35/2003, 42/2004, nr. 44/2005, nr. 32/2006, nr. 29/2007, nr. 17/2008 si nr. 16/2009 si Deciziilor Consiliului Executiv al AMRSP nr. 23/26.10.2010, nr. 25/2011, nr. 31/2012, nr. 33/2013 si nr. 33/2014;
- referatul nr. 1874/30.10.2015 privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 - Timp pentru tratarea reclamatilor scrise, inaintat Consiliului Executiv al AMRSP de catre Directorul Servicii al AMRSP

Evaluarea s-a facut in baza urmatoarelor informatii si documente:

- Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatilor scrise, transmis la AMRSP de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. prin adresa nr. 15179950/15.10.2015, inregistrata la AMRSP cu nr. 1729/15.10.2015

17. Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 47/01.11.2016 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatilor scrise

Consiliul Executiv al AMRSP a decis certificarea conformitatii Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatilor scrise, avand in vedere urmatoarele:

Numar de reclamatii scrise inregistrate la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in perioada de evaluare	878
Numar de raspunsuri S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. emise in termen de 10 zile	877

Conformitatea realizata: 99,89 %, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **90%**

La baza deciziei au stat urmatoarele:

- prevederile clauzei 1.3 din Anexa A, Caiet de Sarcini (Partea III) – Nivele de Servicii din Contractul de Concesiune dintre Municipiul Bucuresti si SC Apa Nova Bucuresti SA cu privire la furnizarea de servicii de alimentare cu apa si canalizare pentru Municipiul Bucuresti;
- prevederile art. 7, litera a), b), a art.14.2, a art. 16, litera a), b) si f) din Statutul AMRSP, aprobat prin HCGMB nr.339/2009 si a prevederilor Actului Aditonal la Statutul AMRSP aprobat prin HCGMB nr. 112/30.08.2012;

- prevederile Deciziilor Consiliului Executiv al ARBAC nr. 35/2003, 42/2004, nr. 44/2005, nr. 32/2006, nr. 29/2007, nr. 17/2008 si nr. 16/2009 si Deciziilor Consiliului Executiv al AMRSP nr. 23/26.10.2010, nr. 25/2011, nr. 31/2012, nr. 33/2013, nr. 33/2014 si nr. 29/2015;
- referatul nr. 2456 /27.10.2016 privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 - Timp pentru tratarea reclamatilor scrise, inaintat Consiliului Executiv al AMRSP de catre Directorul Servicii al AMRSP

Evaluarea s-a facut in baza urmatoarelor informatii si documente:

- Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatilor scrise, transmis la AMRSP de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. prin adresa nr. 16205297/12.10.2016, inregistrata la AMRSP cu nr. 2329/12.10.2016

18. Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 45/02.11.2017 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatilor scrise

Consiliul Executiv al AMRSP a decis certificarea conformitatii Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatilor scrise, avand in vedere urmatoarele:

Numar de reclamatii scrise inregistrate la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in perioada de evaluare	735
Numar de raspunsuri S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. emise in termen de 10 zile	734

Conformitatea realizata: 99,86 %, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **90%**

La baza deciziei au stat urmatoarele:

- prevederile clauzei 1.3 din Anexa A, Caiet de Sarcini (Partea III) – Nivele de Servicii din Contractul de Concesiune dintre Municipiul Bucuresti si SC Apa Nova Bucuresti SA cu privire la furnizarea de servicii de alimentare cu apa si canalizare pentru Municipiul Bucuresti;
- prevederile art. 7, litera a), b), a art.14.2, a art. 16, litera a), b) si f) din Statutul AMRSP, aprobat prin HCGMB nr.339/2009 si a prevederilor Actului Aditional la Statutul AMRSP aprobat prin HCGMB nr. 112/30.08.2012;
- prevederile Deciziilor Consiliului Executiv al ARBAC nr. 35/2003, 42/2004, nr. 44/2005, nr. 32/2006, nr. 29/2007, nr. 17/2008 si nr. 16/2009 si Deciziilor Consiliului Executiv al AMRSP nr. 23/26.10.2010, nr. 25/2011, nr. 31/2012, nr. 33/2013, nr. 33/2014, nr. 29/2015 si nr. 47/2016;
- referatul nr. 2664 /30.10.2017 privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 - Timp pentru tratarea reclamatilor scrise, inaintat Consiliului Executiv al AMRSP de catre Directorul Servicii al AMRSP

Evaluarea s-a facut in baza urmatoarelor informatii si documente:

- Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatilor scrise, transmis de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. prin adresa 17230654/16.10.2017, inregistrata la Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice cu nr. 2540/16.10.2017

19. Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 62/02.11.2018 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatilor scrise

Consiliul Executiv al AMRSP a decis certificarea conformitatii Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatilor scrise, avand in vedere urmatoarele:

Numar de reclamatii scrise inregistrate la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in perioada de evaluare	482
Numar de raspunsuri S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. emise in termen de 10 zile	480

Conformitatea realizata: 99,59 %, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **90%**

La baza deciziei au stat urmatoarele:

- prevederile clauzei 1.3 din Anexa A, Caiet de Sarcini (Partea III) – Nivele de Servicii din Contractul de Concesiune dintre Municipiul Bucuresti si SC Apa Nova Bucuresti SA cu privire la furnizarea de servicii de alimentare cu apa si canalizare pentru Municipiul Bucuresti;
- prevederile art. 7, litera a), b), a art.14.2, a art. 16, litera a), b) si f) din Statutul AMRSP, aprobat prin HCGMB nr.339/2009 si a prevederilor Actului Aditional la Statutul AMRSP aprobat prin HCGMB nr. 112/30.08.2012;
- prevederile Deciziilor Consiliului Executiv al ARBAC nr. 35/2003, 42/2004, nr. 44/2005, nr. 32/2006, nr. 29/2007, nr. 17/2008 si nr. 16/2009 si Deciziilor Consiliului Executiv al AMRSP nr. 23/26.10.2010, nr. 25/2011, nr. 31/2012, nr. 33/2013, nr. 33/2014, nr. 29/2015, nr. 47/2016 si nr. 45/2017;
- referatul nr. 2358/29.10.2018 privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 - Timp pentru tratarea reclamatilor scrise, inaintat Consiliului Executiv al AMRSP de catre Directorul Servicii al AMRSP

Evaluarea s-a facut in baza urmatoarelor informatii si documente:

- Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatilor scrise, transmis de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. prin adresa nr. 18186011/15.10.2018, inregistrata la Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice cu nr. 2267/15.10.2018

20. Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 35/01.11.2019 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatilor scrise

Consiliul Executiv al AMRSP a decis certificarea conformitatii Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatilor scrise, avand in vedere urmatoarele:

Numar de reclamatii scrise inregistrate la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in perioada de evaluare	497
Numar de raspunsuri S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. emise in termen de 10 zile	497

Conformitatea realizata: 100 %, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **90%**

La baza deciziei au stat urmatoarele:

- prevederile clauzei 1.3 din Anexa A, Caiet de Sarcini (Partea III) – Nivele de Servicii din Contractul de Concesiune dintre Municipiul Bucuresti si SC Apa Nova Bucuresti SA cu privire la furnizarea de servicii de alimentare cu apa si canalizare pentru Municipiul Bucuresti;
- prevederile art. 7, litera a), b), a art.14.2, a art. 16, litera a), b) si f) din Statutul AMRSP, aprobat prin HCGMB nr.339/2009 si a prevederilor Actului Aditional la Statutul AMRSP aprobat prin HCGMB nr. 112/30.08.2012;
- prevederile Deciziilor Consiliului Executiv al ARBAC nr. 35/2003, 42/2004, nr. 44/2005, nr. 32/2006, nr. 29/2007, nr. 17/2008 si nr. 16/2009 si Deciziilor Consiliului Executiv al AMRSP nr. 23/26.10.2010, nr. 25/2011, nr. 31/2012, nr. 33/2013, nr. 33/2014, nr. 29/2015, nr. 47/2016, nr. 45/2017 si nr. 62/2018;
- Referatul nr. 1993/30.10.2019 privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 - Timp pentru tratarea reclamatilor scrise, inaintat Consiliului Executiv al AMRSP de catre Directorul Servicii al AMRSP

Evaluarea s-a facut in baza urmatoarelor informatii si documente:

- Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatilor scrise, transmis de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. prin adresa nr. 19142270/14.10.2019, inregistrata la Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice cu nr. 1870/14.10.2019

21. Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 24/02.11.2020 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatilor scrise

Consiliul Executiv al AMRSP a decis certificarea conformitatii Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatilor scrise, avand in vedere urmatoarele:

Numar de reclamatii scrise inregistrate la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in perioada de evaluare	418
Numar de raspunsuri S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. emise in termen de 10 zile	418

Conformitatea realizata: 100 %, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **90%**

La baza deciziei au stat urmatoarele:

- prevederile clauzei 1.3 din Anexa A, Caiet de Sarcini (Partea III) – Nivele de Servicii din Contractul de Concesiune dintre Municipiul Bucuresti si SC Apa Nova Bucuresti SA cu privire la furnizarea de servicii de alimentare cu apa si canalizare pentru Municipiul Bucuresti;
- prevederile art. 7, litera a), b), a art.14.2, a art. 16, litera a), b) si f) din Statutul AMRSP, aprobat prin HCGMB nr.339/2009 si a prevederilor Actului Aditional la Statutul AMRSP aprobat prin HCGMB nr. 112/30.08.2012;
- prevederile Deciziilor Consiliului Executiv al ARBAC nr. 35/2003, 42/2004, nr. 44/2005, nr. 32/2006, nr. 29/2007, nr. 17/2008 si nr. 16/2009 si 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 si nr. 35/2019;
- Referatul nr. 1367 / 29.10.2020 privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 - Timp pentru tratarea reclamatilor scrise, inaintat Consiliului Executiv al AMRSP de catre Directorul Servicii al AMRSP

Evaluarea s-a facut in baza urmatoarelor informatii si documente:

- Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatilor scrise, transmis de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. prin adresa nr. 20094436/13.10.2020, inregistrata la Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice cu nr. 1299/14.10.2020

22. Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 21/02.11.2021 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 - Timp pentru tratarea reclamatilor scrise

Consiliul Executiv al AMRSP a decis certificarea conformitatii Nivelului de Serviciu C4 - Timp pentru tratarea reclamatilor scrise, avand in vedere urmatoarele:

Numar de reclamatii scrise inregistrate la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in perioada de evaluare	342
Numar de raspunsuri S.C. Apa Nova Bucuresti S.A..emise in termen de 10 zile	339
Numar de raspunsuri S.C. Apa Nova Bucuresti S.A.. emise peste 10 zile	3

Conformitatea realizata: 99,12 %, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **90%**

La baza deciziei au stat urmatoarele:

- prevederile clauzei 1.3 din Anexa A, Caiet de Sarcini (Partea III) - Nivele de Servicii din Contractul de Concesiune dintre Municipiul Bucuresti si SC Apa Nova Bucuresti SA cu privire la furnizarea de servicii de alimentare cu apa si canalizare pentru Municipiul Bucuresti;
- prevederile art. 7, litera a), b), a art.14.2, a art. 16, litera a), b) si f) din Statutul AMRSP, aprobat prin HCGMB nr.339/2009 si a prevederilor Actului Aditional la Statutul AMRSP aprobat prin HCGMB nr. 112/30.08.2012;
- prevederile Deciziilor Consiliului Executiv al ARBAC nr. 35/2003, 42/2004, nr. 44/2005, nr. 32/2006, nr. 29/2007, nr. 17/2008 si nr. 16/2009 si 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 si nr.24/2020;
- Referatul nr. 1176/27.10.2021 privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 - Timp pentru tratarea reclamatilor scrise, inaintat Consiliului Executiv al AMRSP de catre Directorul Servicii al AMRSP

Evaluarea s-a facut in baza urmatoarelor informatii si documente:

- Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 - Timp pentru tratarea reclamatilor scrise, transmis la AMRSP de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. cu scrisoarea nr.21104404/12.10.2021, inregistrata la AMRSP cu nr.1119/13.10.2021;
- informatiile si copiile documentelor obtinute in urma verificarilor efectuate de reprezentatul AMRSP in mai 2021 la Directia Gestiunea Contractului de Concesiune din cadrul SC Apa Nova Bucuresti SA. si in octombrie 2021

23. Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 24/31.10.2022 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 - Timp pentru tratarea reclamatilor scrise

Consiliul Executiv al AMRSP a decis certificarea conformitatii Nivelului de Serviciu C4 - Timp pentru tratarea reclamatilor scrise, avand in vedere urmatoarele:

Numar de reclamatii scrise inregistrate la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in perioada de evaluare	266
Numar de raspunsuri S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. emise in termen de 10 zile	260
Numar de raspunsuri S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. emise peste 10 zile	6

Conformitatea realizata: 99,74 %, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **90%**

La baza deciziei au stat urmatoarele:

- prevederile clauzei 1.3 din Anexa A, Caiet de Sarcini (Partea III) - Nivele de Servicii din Contractul de Concesiune dintre Municipiul Bucuresti si SC Apa Nova Bucuresti SA cu privire la furnizarea de servicii de alimentare cu apa si canalizare pentru Municipiul Bucuresti;
- prevederile art. 7, litera a), b), a art.14.2, a art. 16, litera a), b) si f) din Statutul AMRSP, aprobat prin HCGMB nr.339/2009 si a prevederilor Actului Aditional la Statutul AMRSP aprobat prin HCGMB nr. 112/30.08.2012;
- prevederile Deciziilor Consiliului Executiv al ARBAC nr. 35/2003, 42/2004, nr. 44/2005, nr. 32/2006, nr. 29/2007, nr. 17/2008 si nr. 16/2009 si 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 si nr.24/2020 si nr.21/2021;
- Referatul nr. 992/26.10.2022 privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 - Timp pentru tratarea reclamatilor scrise, inaintat Consiliului Executiv al AMRSP de catre Directorul Servicii al AMRSP

Evaluarea s-a facut in baza urmatoarelor informatii si documente:

- Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 - Timp pentru tratarea reclamatilor scrise, transmis la AMRSP de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. cu scrisoarea nr.22104244/7.10.2022, inregistrata la AMRSP cu nr.924/10.10.2022;
- informatiile si copiile documentelor obtinute in urma verificarilor efectuate de reprezentatul AMRSP in aprilie si octombrie la Directia Gestiunea Contractului de Concesiune din cadrul SC Apa Nova Bucuresti SA.

24. Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 20/1.11.2023 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 - Timp pentru tratarea reclamatilor scrise

Consiliul Executiv al AMRSP a decis certificarea conformitatii Nivelului de Serviciu C4 - Timp pentru tratarea reclamatilor scrise, avand in vedere urmatoarele:

Numar de reclamatii scrise inregistrate la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in perioada de evaluare	223
Numar de raspunsuri S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. emise in termen de 10 zile	217
Numar de raspunsuri S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. emise peste 10 zile	6

Conformitatea realizata a fost de **97,31 %**, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **90%**, astfel:

$$NS C4 = \frac{\text{Nr. de raspunsuri expediate } \leq 10 \text{ zile}}{\text{Nr. total de reclamatii scrise}} \times 100 = \frac{217}{223} \times 100 = 97,31\%$$

La baza deciziei au stat urmatoarele:

- prevederile clauzei 1.3 din Anexa A, Caiet de Sarcini (Partea III) - Nivele de Servicii din Contractul de Concesiune dintre Municipiul Bucuresti si SC Apa Nova Bucuresti SA cu privire la furnizarea de servicii de alimentare cu apa si canalizare pentru Municipiul Bucuresti;
- prevederile art. 7, litera a), b), a art.14.2, a art. 16, litera a), b) si f) din Statutul AMRSP, aprobat prin HCGMB nr.339/2009 si a prevederilor Actului Aditional la Statutul AMRSP aprobat prin HCGMB nr. 112/30.08.2012;
- prevederile Deciziilor Consiliului Executiv al ARBAC nr. 35/2003, 42/2004, nr. 44/2005, nr. 32/2006, nr. 29/2007, nr. 17/2008 si nr. 16/2009 si 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 si nr.24/2020, nr.21/2021 si nr.24/2022;
- Referatul nr. 933/30.10.2023 privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 - Timp pentru tratarea reclamatilor scrise, inaintat Consiliului Executiv al AMRSP de catre Directorul Servicii al AMRSP

Evaluarea s-a facut in baza urmatoarelor informatii si documente:

- Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 - Timp pentru tratarea reclamatilor scrise, transmis la AMRSP de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. cu scrisoarea nr.23098179/11.10.2023, inregistrata la AMRSP cu nr.860/12.10.2023;
- informatiile si copiile documentelor obtinute in urma verificarilor efectuate de reprezentatul AMRSP in februarie, aprilie si iunie la Directia Gestiunea Contractului de Concesiune din cadrul SC Apa Nova Bucuresti SA.

25. Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 23/31.10.2024 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 - Timp pentru tratarea reclamatilor scrise

Consiliul Executiv al AMRSP a decis certificarea conformitatii Nivelului de Serviciu C4 - Timp pentru tratarea reclamatilor scrise, avand in vedere urmatoarele:

Numar de reclamatii scrise inregistrate la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in perioada de evaluare	213
Numar de raspunsuri S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. emise in termen de 10 zile	213
Numar de raspunsuri S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. emise peste 10 zile	0

Conformitatea realizata a fost de **100 %**, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **90%**, astfel:

$$NS C4 = \frac{\text{Nr. de raspunsuri expediate } \leq 10 \text{ zile}}{\text{Nr. total de reclamatii scrise}} \times 100 = \frac{213}{213} \times 100 = 100\%$$

La baza deciziei au stat urmatoarele:

- prevederile clauzei 1.3 din Anexa A, Caiet de Sarcini (Partea III) - Nivele de Servicii din Contractul de Concesiune dintre Municipiul Bucuresti si SC Apa Nova Bucuresti SA cu privire la furnizarea de servicii de alimentare cu apa si canalizare pentru Municipiul Bucuresti;
- prevederile art. 7, litera a), b), a art.14.2, a art. 16, litera a), b) si f) din Statutul AMRSP, aprobat prin HCGMB nr.339/2009 si a prevederilor Actului Aditional la Statutul AMRSP aprobat prin HCGMB nr. 112/30.08.2012;
- prevederile Deciziilor Consiliului Executiv al ARBAC nr. 35/2003, 42/2004, nr. 44/2005, nr. 32/2006, nr. 29/2007, nr. 17/2008 si nr. 16/2009 si 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 si nr.24/2020, nr.21/2021, nr.24/2022 si nr.20/2023;
- Referatul nr. 936/28.10.2024 privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 - Timp pentru tratarea reclamatilor scrise, inaintat Consiliului Executiv al AMRSP de catre Directorul Servicii al AMRSP

Evaluarea s-a facut in baza urmatoarelor informatii si documente:

- Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 - Timp pentru tratarea reclamatilor scrise, transmis la AMRSP de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. cu scrisoarea nr.24089253/11.10.2024, inregistrata la AMRSP cu nr.880/11.10.2024;
- informatiile si copiile documentelor obtinute in urma verificarilor efectuate de reprezentatul AMRSP in martie, iunie, septembrie si octombrie la Directia Gestiunea Contractului de Concesiune din cadrul SC Apa Nova Bucuresti SA.

26. Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 24/4.11.2025 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 - Timp pentru tratarea reclamatilor scrise

Consiliul Executiv al AMRSP a decis certificarea conformitatii Nivelului de Serviciu C4 - Timp pentru tratarea reclamatilor scrise, avand in vedere urmatoarele:

Numar de reclamatii scrise inregistrate la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in perioada de evaluare	214
Numar de raspunsuri S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. emise in termen de 10 zile	206
Numar de raspunsuri S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. emise peste 10 zile	0

Conformitatea realizata a fost de **96,26 %**, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **90%**, astfel:

$$NS\ C4 = \frac{Nr.\ de\ raspunsuri\ expediate\ \leq\ 10\ zile}{Nr.\ total\ de\ reclamatii\ scrise} \times 100 = \frac{206}{214} \times 100 = 96,26\%$$

La baza deciziei au stat urmatoarele:

- prevederile clauzei 1.3 din Anexa A, Caiet de Sarcini (Partea III) - Nivele de Servicii din Contractul de Concesiune dintre Municipiul Bucuresti si SC Apa Nova Bucuresti SA cu privire la furnizarea de servicii de alimentare cu apa si canalizare pentru Municipiul Bucuresti;
- prevederile art. 7, litera a), b), a art.14.2, a art. 16, litera a), b) si f) din Statutul AMRSP, aprobat prin HCGMB nr.339/2009 si a prevederilor Actului Aditional la Statutul AMRSP aprobat prin HCGMB nr. 112/30.08.2012;
- prevederile Deciziilor Consiliului Executiv al ARBAC nr. 35/2003, 42/2004, nr. 44/2005, nr. 32/2006, nr. 29/2007, nr. 17/2008 si nr. 16/2009 si 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 si nr.24/2020, nr.21/2021, nr.24/2022, nr.20/2023 si nr.23/2024;
- Referatul nr. 771/31.10.2025 privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 - Timp pentru tratarea reclamatilor scrise, inaintat Consiliului Executiv al AMRSP de catre Directorul Servicii al AMRSP

Evaluarea s-a facut in baza urmatoarelor informatii si documente:

- Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 - Timp pentru tratarea reclamatilor scrise, transmis la AMRSP de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. cu scrisoarea nr.25285172/14.10.2025, inregistrata la AMRSP cu nr.715/15.10.2025;
- informatiile si copiile documentelor obtinute in urma verificarilor efectuate de reprezentatul AMRSP in februarie, mai, august si octombrie la Directia Gestiunea Contractului de Concesiune din cadrul SC Apa Nova Bucuresti SA.