

**MUNICIPIUL BUCURESTI**  
**Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice**

**A M R S P**  
**DECIZIE**

**Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii**  
**Nivelului de Serviciu C5 – Timpul de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor pentru**  
**Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii 27.11.2023 ÷ 26.11.2024**

Avand in vedere *Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 - Timpul de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor* transmis de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. cu adresa nr. 24108316/4.12.2024, inregistrata la Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice cu nr. 1057/5.12.2024;

Avand in vedere *Referatul nr. 1089 / 16.12.2024 privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 - Timpul de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor pentru Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii 27.11.2023 ÷ 26.11.2024*, inaintat Consiliului Executiv al AMRSP de catre Directorul Servicii al AMRSP;

Avand in vedere:

- *prevederile clauzelor 10.2 si 48 din Contractul de Concesiune nr. 1329/29.03.2000 incheiat intre Municipiul Bucuresti in calitate de Concedent si S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in calitate de Concesionar, cu privire la furnizarea de servicii de alimentare cu apa si canalizare pentru Municipiul Bucuresti;*

- *prevederile clauzei 1.3 din Anexa A, Caiet de Sarcini, Partea a III a - Nivelele 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 Deciziilor Consiliului Executiv al ARBAC nr. 3/2004, nr. 48/2004, nr. 50/2005, nr. 40/2006, nr. 38/2007, nr. 26/2008 si nr. 24/2009 si Deciziile Consiliului Executiv al AMRSP nr. 32/2010, nr. 32/2011, nr. 42/2012, nr. 43/2013, nr. 43/2014, nr. 39/2015, nr. 59/2016, nr. 55/2017, nr. 76/2018, nr. 45/2019, nr. 34/2020, nr. 31/2021, nr. 33/2022 si nr.32/2023;*

In temeiul prevederilor art. 7, literele a), b), a art.14.2 si art. 16, literele a), b) si f) din Statutul AMRSP, aprobat prin HCGMB nr. 339/2009 si a prevederilor Actului Adicional la Statutul AMRSP aprobat prin HCGMB nr. 112/30.08.2012,

**CONSILIUL EXECUTIV AL AMRSP**

**DECIDE:**

**Art. 1.** Se aproba Scrisoarea de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 – Timpul de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor pentru Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii 27.11.2023 ÷ 26.11.2024, prezentata in Anexa care face parte integranta din prezenta Decizie.

**Art. 2.** Constatarea ulterioara emiterii prezentei decizii a unor informatii care demonstreaza ca datele raportate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. sau conditiile de monitorizare prezentate nu corespund realitatii, va putea determina revizuirea prezentei decizii.

**DIRECTOR GENERAL**  
**Madalina COLIU**

**Director Servicii**  
**Mihail ALEXANDRESCU**

**Director Economic-Comercial**  
**Viorel APOSTOL**

**Bucuresti**  
**Nr. 33 / 19.12.2024**

**Autoritatea Municipala 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 Apa si Canalizare**

**Catre:** S.C. Apa Nova Bucuresti S.A.  
Domnului Director General Jorj Madalin MIHAILOVICI

**Scrisoare de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 - Timpul de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor pentru Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii 27.11.2023 ÷ 26.11.2024**

In cadrul sedintei Consiliului Executiv al AMRSP din data de **19.12.2024**, a fost analizat *Referatul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 - Timpul de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor pentru Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii 27.11.2023 ÷ 26.11.2024*, inaintat Consiliului Executiv al AMRSP de catre Directorul Servicii, intocmit in baza concluziilor verificarii informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul *Raportului privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 - Timpul de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor nr. 24108316/4.12.2024*.

Conform Contractului de Concesiune, pentru Nivelul de Serviciu C5 – Timpul de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor, dupa realizarea Conformitatii Initiale, certificata de Consiliul Executiv al ARBAC prin Decizia nr. 3/2004, Evaluarea Continuarii Conformitatii se face la intervale de 12 luni de la ultima Certificare a Continuarii Conformitatii (*Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 32/2023*).

**In conformitate cu :**

- prevederile clauzelor 10.2 si 48 din Contractul de Concesiune nr. 1329/29.03.2000 incheiat intre Municipiul Bucuresti in calitate de Concedent si S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in calitate de Concesionar, cu privire la furnizarea de servicii de alimentare cu apa si canalizare pentru Municipiul Bucuresti;
- prevederile clauzei 1.3 din Anexa A, Caiet de Sarcini, Partea a III a - Nivelele 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 Deciziilor Consiliului Executiv al ARBAC nr. 3/2004, nr. 48/2004, nr. 50/2005, nr. 40/2006, nr. 38/2007, nr. 26/2008 si nr. 24/2009 si Deciziile Consiliului Executiv al AMRSP nr. 32/2010, nr. 32/2011, nr. 42/2012, nr. 43/2013, nr. 43/2014, nr. 39/2015, nr. 59/2016, nr. 76/2018, nr. 45/2019, nr. 34/2020, nr. 31/2021, nr. 33/2022 si nr.32/2023.

Avand in vedere :

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

Nr apeluri primite	Nr. apeluri abandonate	Timp mediu de raspuns	Timp de raspuns	NS realizat		NSO	Neconformitate cu NSO
				Numeric	%		
Numeric	Numeric	secunde	secunde	Numeric	%	%	%
1	2	3	4	5	6	7	8
98 423	908	00:15:39	≤ 15 sec	83 080	85,20	50	0
	1 161		≤ 30 sec	92 660	95,27	75	0
			> 30 sec	4 602	4,73	25	

**(b) Analiza Excluderilor Admisibile:**

In cazul Nivelului de Serviciu C5 – Timpul de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor, apelurile abandonate au fost considerate Excluderi Admisibile (conform Deciziei Consiliului Executiv ARBAC nr.3/2004).

Din baza de date, pentru perioada de evaluare **27.11.2023 ÷ 26.11.2024**, au fost identificate un numar total de **1 161** apeluri telefonice abandonate in mai putin de 30 secunde, din care **908** de apeluri abandonate in mai putin de **15 secunde**.

Prin urmare, au fost aprobate cele **1 161** propuneri de Excluderi Admisibile reprezentand apeluri telefonice initiate de clienti si abandonate.

**(c) Rezultatul evaluarii Nivelului de Serviciu C5 de catre AMRSP:**

$$NSC5 = \frac{\text{Nr. de apeluri telefonice la care s - a raspuns in } < 15 \text{ s}}{\text{Nr. total de apeluri primite - EA}} \times 100 = \frac{83080}{98423 - 908} \times 100 = 85,20\%$$

(Standard Obiectiv: 50%)

$$NSC5 = \frac{\text{Nr. de apeluri telefonice la care s - a raspuns in } < 30 \text{ s}}{\text{Nr. total de apeluri primite - EA}} \times 100 = \frac{92660}{98423 - 1161} \times 100 = 95,27\%$$

(Standard Obiectiv: 75%)

s-a decis **Certificarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 - Timpul de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor pentru Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii 27.11.2023 ÷ 26.11.2024**, avand in vedere mentinerea valorilor Nivelului de Serviciu C5 peste valorile Nivelului Standardului Obiectiv.

*Decizia Consiliului Executiv al AMRSP cu privire la aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 – Timpul de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor pentru Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii 27.11.2023 ÷ 26.11.2024 va fi transmisa imediat dupa redactare.*

*Constatarea ulterioara emiterii Deciziei Consiliului Executiv al AMRSP cu privire la aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 – Timpul de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor pentru Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii 27.11.2023 ÷ 26.11.2024 a unor informatii care contrazic datele raportate de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. privind Perioada de evaluare, va putea determina revizuirea Deciziei.*

Cu deosebita consideratie,

**Director General**  
**Madalina COLIU**

**Director Servicii**  
**Mihail ALEXANDRESCU**