

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

**A M R S P**  
**D E C I Z I E**

**Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii  
Nivelului de Serviciu C6 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente**

Avand in vedere *Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C6 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente* transmis de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. cu scrisoarea nr. 14198430/17.11.2014, inregistrata la AMRSP cu nr. 1941/17.11.2014;

Avand in vedere *Referatul nr. 2087/03.11.2014 privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C6 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente*, 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. 1239/29.03.2000 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 - 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 *Deciziilor Consiliului Executiv al ARBAC nr. 37/2003, nr. 43/2004, nr. 45/2005, nr. 33/2006, nr. 30/2007, nr. 18/2008 si nr. 17/2009 si Deciziilor Consiliului Executiv al AMRSP nr. 24/2010, 26/2011, 33/2012 si 34/2013;*

In temeiul prevederilor art. 7, literele a) si 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 Aditional la Statutul AMRSP aprobat prin HCGMB nr. 112/2012,

**CONSILIUL EXECUTIV AL AMRSP**  
**D E C I D E:**

**Art. 1.** Se aproba *Scrisoarea de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C6 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente*, 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 rezentei decizii.

**DIRECTOR GENERAL**  
**Adrian CRISTEA**

**Director Servicii**  
**Ciprian CARNUTA**

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

**Bucuresti,**  
**Nr. 34/ 06.11.2014**

**Municipiul Bucuresti**  
**Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice - AMRSP**

CIF 26246549  
Cont: RO58TREZ7055028XXX006099  
Trezoreria sectorului 5, Bucuresti

Bd. Regina Elisabeta nr. 41, sector 5  
Tel./Fax.021.311.21.18; 021.311.20.63  
www.amrsp.com.ro



**Compartimentul de Urmarire a Aplicarii Reglementarilor privind Serviciul Public de Alimentare cu Apa si de Canalizare**

**Catre: S.C. Apa Nova Bucuresti SA**  
**Domnului Director General Laurent LALAGÜE**

**Scrisoare de Certificare a Continuarii Conformitatii**  
**Nivelului de Serviciu C6 – Timp pentru tratarea solicitarilor de audiente**

In cadrul sedintei Consiliului Executiv al AMRSP din data de **06.11.2014**, a fost analizat *Referatul de Evaluare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C6 – Timp pentru tratarea solicitarilor de audiente*, inaintat Consiliului Executiv al AMRSP de Directorul Servicii, intocmit in baza concluziilor verificarilor informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul *Raportului privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C6 – Timp pentru tratarea solicitarilor de audiente* nr. 14198430/17.11.2014, inregistrat la AMRSP cu nr. 1941/17.11.2014.

Conform Contractului de Concesiune, pentru Nivelul de Serviciu C6 – Timp pentru tratarea solicitarilor de audiente, dupa realizarea Conformitatii Initiale, certificata de Consiliului Executiv al ARBAC prin Decizia nr.37/2003, Evaluarea Continuarii Conformitatii se face la intervale de 12 luni de la ultima Certificare a Conformitatii (*Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 34/2013*).

**In conformitate cu:**

- prevederile clauzelor 10.2 si 48 din Contractul de Concesiune nr. 1239/29.03.2000 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 - 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 Deciziilor Consiliului Executiv al ARBAC nr. 37/2003, nr. 43/2004, nr. 45/2005, nr. 33/2006, nr. 30/2007, nr. 18/2008 si nr. 17/2009 si Deciziilor Consiliului Executiv al AMRSP nr. 24/2010, 26/2011, 33/2012 si 34/2013.

**Avand in vedere:**

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

Numarul total al solicitarilor de audiente	Excluderi Admisibile (EA)	Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente	NS realizat		NSO	Neconformitate cu NSO
			Numeri c	%		
Numeric	Numeric	Ore			%	%
1	2	3	4	5	6	7
119	27	30 min.	92			
		≤2 ore	92			
		>2 ore	0			
		≤12 ore	92	100	97	

**(b)** Analiza Excluderilor Admisibile:

*In cazul Nivelului de Serviciu C6 - Timp pentru tratarea solicitarilor de audiente sunt considerate Excluderi Admisibile solicitarile de audiente care nu se tin pe motiv de neprezentare a solicitantilor. In perioada 28.09.2013 - 27.09.2014 un numar de 27 de audiente nu s-au tinut pentru ca solicitantii nu s-au prezentat, cazurile fiind considerate Excluderi Admisibile.*

**(c) Rezultatul evaluarii Nivelului de Serviciu C6, tinand seama de verificarile efectuate de AMRSP:**

$$NSC6 = \frac{\text{Nr. de solicitari de audiente inreg. si rez.}}{\text{Nr. total de solicitari de audiente - EA}} \times 100 = \frac{92}{119 - 27} \times 100 = 100\%$$

(Standard Obiectiv: 97 %)

s-a decis **Certificarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C6 - Timp pentru tratarea solicitarilor de audiente**, avand in vedere mentinerea valorilor Nivelului de Serviciu C6 peste valorile Nivelului Standardului Obiectiv.

*Decizia Consiliului Executiv al AMRSP cu privire la aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C6 - Timp pentru tratarea solicitarilor de audiente va fi transmisa imediat dupa redactare.*

*Constatara ulterioara emiterii Deciziei Consiliului Executiv al AMRSP cu privire la aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C6 - Timp pentru tratarea solicitarilor de audiente a unor informatii care contrazic datele raportate de catre ANB privind perioada de evaluare, va putea determina revizuirea Deciziei.*

Cu deosebita consideratie,

**Director General,  
Adrian CRISTEA**

**Director Servicii,  
Ciprian CARNUTA**

**Sef Compartiment ,  
Ing. Madalina COLIU**

**Intocmit,  
Ing. Carmen NEDELICU  
Responsabil monitorizare  
Nivel de Serviciu C6**