

**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 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. prin scrisoarea nr. 17230654/16.10.2017, inregistrata la Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice cu nr. 2540/16.10.2017;

Avand in vedere *Referatul nr. 2665/30.10.2017 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, nr. 26/2011, nr. 33/2012, nr. 34/2013, nr. 34/2014, nr. 30/2015 si nr. 48/2016*;

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**  
**DECIDE:**

**Art. 1.** Se aproba *Scrisoarea de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C6 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente*, pentru perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii 28.09.2016 – 27.09.2017, 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. 46/02.11.2017

Anexa la Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 46/02.11.2017

Municipiul Bucuresti

Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice – AMRSP

Bd. Regina Elisabeta nr. 41, sector 5, Bucuresti  
Tel./Fax. 021.311.21.18; 021.311.20.63  
e-mail : [secretariat@amrsp.com.ro](mailto:secretariat@amrsp.com.ro);  
[www.amrsp.com.ro](http://www.amrsp.com.ro)

CIF 26246549  
Cont RO74TREZ70521F155000XXXX  
Trezoreria sector 5, Bucuresti



Compartimentul Verde, 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 C6 – Timp pentru tratarea solicitarilor de audiente**

In cadrul sedintei Consiliului Executiv al AMRSP din data de **02.11.2017**, 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. 17230654/16.10.2017, inregistrat la Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice cu nr. 2540/16.10.2017.

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. 48/2016*).

**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, nr. 26/2011, nr. 33/2012, nr. 34/2013, nr. 34/2014, nr. 30/2015 si nr. 48/2016.

**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
			Numeric	%		
Numeric	Numeric	Ore	Numeric	%	%	%
1	2	3	4	5	6	7
100	26	30 min.	74			
		≤2 ore	74			
		>2 ore	0			

		≤12 ore	74	100	97	-
--	--	---------	----	-----	----	---

**(b) Analiza Excluserilor Admisibile:**

*In cazul Nivelului de Serviciu C6 - Timp pentru tratarea solicitarilor de audiente sunt considerate Excluseri Admisibile solicitarile de audiente care nu se tin pe motiv de neprezentare a solicitantilor.*

In perioada **28.09.2016 - 27.09.2017** un numar de **26 de audiente** nu s-au tinut pentru ca solicitantii nu s-au prezentat, cazurile fiind considerate Excluseri Admisibile.

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

- cazuri de solicitari de audiente rezolvate in ≤12h :  $NS\ C6 = \frac{74}{100 - 26} \times 100 = 100\%$

(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 pentru perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii 28.09.2016 - 27.09.2017 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 Nedelcu**  
**Responsabil monitorizare**  
**Nivel de Serviciu C6**