

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 C3 – Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea pentru perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii 28.09.2020 ÷ 27.09.2021

Avand in vedere *Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C3 – Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea*, 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;
Avand in vedere *Referatul nr. 1175 / 27.10.2021 privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C3*, 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 clauzelor 1.3 si 1.6 din Anexa A, Caiet de Sarcini, Partea a III-a Nivelele de Servicii din Contractul de Concesiune nr.1239/29.03.2000;
- prevederile Deciziilor Consiliului Executiv al ARBAC nr.34/2003, nr.41/2004, nr.43/2005, nr.31/2006, nr.28/2007, nr.23/2008, nr.15/2009 si ale Deciziilor Consiliului Executiv al AMRSP nr.22/2010, nr.24/2011, nr.31/2012, nr.32/2013, nr.32/2014, nr.28/2015, nr.46/2016, nr.44/02.11.2017, nr.61/2018, nr.34/2019 si nr.23/2020;

In temeiul prevederilor 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 completat prin prevederile Actului Adicional la Statut, aprobat prin HCGMB nr.112/2012.

CONSILIUL EXECUTIV AL AMRSP

DECIDE:

Art. 1. Se aproba Scrisoarea de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C3 – Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea, pentru perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii 28.09.2020 ÷ 27.09.2021, prezentata in Anexa si 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
Adrian CRISTEA

Director Servicii
Madalina COLIU

Director Economic-Comercial
Viorel APOSTOL

Bucuresti
Nr. 20 / 2.11.2021

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
www.amrsp.com.ro



Compartimentul Apa si Canalizare

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

Scrisoare de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C3 – Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea pentru Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii 28.09.2020 ÷ 27.09.2021

In cadrul sedintei Consiliului Executiv al AMRSP din data de **02.11.2021**, a fost analizat *Referatul de Evaluare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C3 – Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea*, 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 Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C3 – Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea nr.21104404/12.10.2021.

Conform Contractului de Concesiune pentru Nivelul de Serviciu C3 – Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea, dupa realizarea Conformitatii Initiale, certificata de Consiliul Executiv al ARBAC prin Decizia nr. 34/2003, Evaluarea Continuarii Conformitatii se face la intervale de 12 luni de la ultima Certificare a Conformitatii (*Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 23/2020*).

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 - Nivelele de Servicii din Contractul de Concesiune
- prevederile Deciziilor Consiliului Executiv al ARBAC nr.34/2003, nr.41/2004, nr.43/2005, nr.31/2006, nr.28/2007, nr.23/2008, nr.15/2009 si Deciziile Consiliului Executiv al AMRSP nr.22/2010, nr.24/2011, nr.31/2012, nr.32/2013, nr.32/2014, nr.28/2015, nr.46/2016, nr.44/2017, nr.61/2018, nr.34/2019 si nr.23/2020.

Avand in vedere:

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

Numarul total de intrabari privind facturarea	65
Numarul total de intrebari tratate ≤ 3 zile	63
Numarul total de intrebari tratate intre 3 ÷ 5 zile	2
Numarul total de intrebari tratate intre ≤ 5 zile	65
Numarul total de intrebari tratate intre 5 ÷ 10 zile	0
Numarul total de intrebari tratate intre 10 ÷ 20 zile	0
Nivel de Serviciu realizat	100%
Nivel Standard Obiectiv prevazut de CC.	90%

(b) Analiza Excluderilor Admisibile:

Pentru Nivelul de Serviciu C3, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. nu a prezentat la AMRSP nici un eveniment care ar fi putut fi inclus in categoria Excluderilor Admisibile.

(c) Rezultatul evaluării Nivelului de Serviciu C3, ținând seama de verificările efectuate de AMRSP:

$$NSC3 = \frac{\text{Numarul total de intrebari tratate } \leq 5 \text{ zile}}{\text{Numarul total de intrebari privind facturarea}} \times 100 = \frac{65}{65} \times 100 = 100\%$$

s-a decis **Certificarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C3 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea pentru Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii 28.09.2020 ÷ 27.09.2021**, având în vedere menținerea valorilor Nivelului de Serviciu C3 peste valorile Nivelului Standard Obiectiv de 90%.

Decizia Consiliului Executiv al AMRSP cu privire la aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C3 – Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea pentru Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii 28.09.2020 ÷ 27.09.2021, va fi trimisa imediat dupa redactare.

Constatarea ulterioara emiterii Deciziei Consiliului Executiv al AMRSP cu privire la aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C3 – Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea pentru Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii 28.09.2020 ÷ 27.09.2021 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
Adrian CRISTEA

Director Servicii
Madalina COLIU

Intocmit
Ing. Mihail ALEXANDRESCU
Responsabil monitorizare
Nivel de Serviciu C3