

NIVELUL DE SERVICIU C3 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea

1. Definitie: Timpul pentru analizarea si solutionarea solicitarilor de informatii privind facturarea.

2. Formula de calcul: reprezinta raportul dintre numarul de intrebari tratate in maxim 5 zile si numarul total de solicitari privind facturarea inregistrate la Concesionar.

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

Valoarea rezultata se compara cu SO. Daca este mai mare se acorda conformitatea, iar in caz contrar se respinge, caz in care procedura se reia dupa o perioada de remediere de 3 luni.

3. Termen limita de conformitate: Conform Contractului de Concesiune, partea a III-a Nivelele Serviciilor, primul Termen Limita de Conformitate este anul 3 de concesiune (17.11.2003). 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.

4. Perioada de Evaluare:

- 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 (NSO): minim 90 % din raspunsurile la intrebarile clientilor privind facturarea trebuie expediate prin posta in maxim 5 zile lucratoare de la inregistrarea solicitarii. Aceasta valoare trebuie atinsa de Concesionar la sfarsitul fiecarei perioade de Evaluare.

6. Monitorizarea Nivelului de Serviciu C3

- **Concesionarul** inregistreaza solicitarile primite creind astfel o baza de date din care se identifica printre altele: data reclamatiei, natura reclamatiei, data la care se trimite raspunsul precum si responsabilul care a intocmit raspunsul. Daca pentru de o serie de solicitari ale clientilor este posibil de a se acorda un raspuns imediat (cu durata de raspuns zero) acesta nu se mai inregistreaza in baza de date.

Inregistrările din baza de date se tin de Concesionar in conformitate cu formatul aprobat de ARBAC prin Decizia nr.24/2003. Rapoartele Concesionarului, pe baza carora se face evaluarea, contin si tabele rezumative a carei structura a fost aprobate prin Decizia ARBAC nr.24/2004.

- **Autoritatea de Reglementare Tehnica** analizeaza rapoartele ANB si verifica inregistrările din baza de date. Verificarile urmaresc identificarea datei de inregistrare a solicitarii, subiectul solicitarii precum si data care a fost inregistrata de Concesionar pentru expedierea raspunsului precum si detalii ale actiunilor intreprinse pentru solutionare. Verifica de asemenea informatiile din tabele rezumative, efecund apoi evaluarea NS C3.

7. Excluderi Admisibile :

Contractul de Concesiune nu prevede nici un eveniment ce s-ar putea produce independent de vointa Concesionarului si care ar trebui incadrat in categoria Excluderilor Admisibile.

Decizii de reglementare si Certificari

1. Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 19/20.11.2002 – privind aprobarea Standardului de Baza pentru indicatorul C3 – Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea

Consiliul Executiv al ARBAC a aprobat urmatoarele valori pentru Nivelele Standardelor de Baza pentru indicatorul C3 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea:

- **30%** din raspunsuri expediate prin posta in mai putin de **5 zile**
- **70%** din raspunsuri expediate prin posta in mai mult de **5 zile**

reprezentand raportul dintre numarul de reclamatii primite si rezolvate in intervalele de timp specificate mai sus si numarul total de reclamatii primite

In Art. 2 al Deciziei Consiliului Executiv al ARBAC nr. 19/20.11.2002 se stipuleaza faptul ca termenul maxim pentru perioada de timp prevazuta pentru expedierea raspunsurilor prin posta in mai mult de 5 zile va fi stabilit in baza propunerii ANB, in termen de 30 de zile, incepand cu data de 20.11.2002.

Aceasta prevedere a fost inserata cu scopul de a institutionaliza informarea ARBAC de catre ANB cu privire la timpii si modul de rezolvare a solicitarilor de informatii privind facturarea, care sunt cuprinse in procentele de neconformitate a Nivelelor de Servicii acceptate prin prevederile contractuale, avand in vedere implicatiile deosebite pe care le pot avea neconformitatile.

La baza deciziei au stat urmatoarele:

- *Prevederile clauzelor 11, 17, 48.1 si 48.4 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. 5.5, art. 6.6 si art. 7.2 din Statutul ARBAC, aprobat prin HCGMB nr.153/2001;*
- *Referatul privind analiza si verificarea datelor transmise de ANB cu privire la indicatorul C3, 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 S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in data de 23 septembrie 2002*
- *Raportul Anual al ANB refacut si prezentat la ARBAC la data de 10.10.2002*
- *datele transmise de ANB prin adresa nr. 4946/12.11.2002;*

2. Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 15/30.05.2003 - privind aprobarea modificarii Deciziilor Consiliului Executiv al ARBAC nr. 12/20.11.2002, nr. 15/20.11.2002, nr. 16/20.11.2002, nr. 17/20.11.2002, nr. 19/20.11.2002, nr. 21/21.11.2002, nr. 22/20.11.2002 si nr. 23/20.11.2002

Prin aceasta decizie, Consiliul Executiv al ARBAC a decis anulara art. 2 al Deciziei Consiliului Executiv al ARBAC nr. 19 / 20.11.2002. Pentru a evita cumulara neconformitatilor pe mai multi ani, ANB va prezenta in cadrul fiecarui Raport Anual lista detaliata a notificarilor ramase nerezolvate din anul precedent, cuprinse in procentele de neconformitate a Nivelelor de Servicii, acceptate prin prevederile contractuale.

Aceste cazuri vor fi reinregistrate de ANB in registrul datelor de baza si tabelele rezumative din anul curent, data notificarii considerandu-se prima zi a anului contractual curent.

La baza deciziei au stat urmatoarele:

- *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;*
- *Scrisoarea nr. 8056/20.12.2002 prin care ANB a contestat art. 2 al Deciziilor Consiliului Executiv al ARBAC nr. 12/20.11.2002, 15/20.11.2002, 16/20.11.2002, 17/20.11.2002, 19/20.11.2002, 21/21.11.2002, 22/20.11.2002 si 23/20.11.2002 invocand motivul introducerii unei obligatii neprevazute in Contractul de Concesiune;*
- *Proiectul de modificare a Deciziilor Consiliului Executiv al ARBAC nr. 12/20.11.2002, nr. 15/20.11.2002, nr. 16/20.11.2002, nr. 17/20.11.2002, nr. 19/20.11.2002, nr. 21/21.11.2002, nr. 22/20.11.2002 si nr. 23/20.11.2002, intocmit in urma sedintelor de lucru comune ARBAC si ANB din 21.05.2003 si 27.05.2003 si inaintat Consiliului Executiv al ARBAC de catre Directorul Tehnic al ARBAC;*

3. Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 24/4.08.2003 – privind aprobarea formatului inregistrarilor bazei de date pentru indicatorul C3 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea

La baza deciziei au stat urmatoarele:

- *Prevederile clauzelor 12.4, 17, 48 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. 5.5, art. 6.6 si art. 7.2 din Statutul ARBAC, aprobat prin HCGMB nr.153/2001;
- Concluziile reuniunilor comune din zilele de 21.02.2003, 03.03.2003, 05.03.2003, 24.03.2003, 26.03.2003, 18.04.2003, 27.05.2003, 15.07.2003, 18.07.2003, intre ARBAC si SC Apa Nova Bucuresti SA pentru clarificarea formatului inregistrarii bazelor de date;
- Propunerile ARBAC privind formatul inregistrarii bazelor de date, pentru indicatorii prevazuti in Contractul de Concesiune si transmise la ANB cu adresele nr. 85/2003, nr. 99/2003, nr. 213/2003 si nr. 481/2003;
- Referatul inaintat Consiliului Executiv al ARBAC de catre Directorul Tehnic si de catre Directorul de Servicii, privind aprobarea formatului inregistrarii bazei de date pentru indicatorul C3

4. Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 34/2003 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C3 – Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea Consiliul Executiv al ARBAC a decis certificarea conformitatii Nivelului de Serviciu C3 – Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea, avand in vedere urmatoarele:

numar total de intrebari privind facturarea -	2139
numar de raspunsuri ale ANB emise in mai putin de 5 zile lucratoare	2136

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

La baza deciziei au stat urmatoarele:

- prevederile clauzei 1.2 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 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 C3 – Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea, transmis la ARBAC de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. la data de 8.10.2003;

5. Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 24 / 25.03.2004 - Privind aprobarea formatului tabelului rezumativ pentru Nivelul de Serviciu C3 – Timp pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea

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;
- Referatul privind aprobarea formatului tabelului rezumativ pentru Nivelul de Serviciu C3 - Timp pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea, inaintat Consiliului Executiv al ARBAC de catre Directorul Tehnic si Directorul de Servicii;
- Prevederile art. 4, litera a), art. 5.2, art. 5.3, 5.4, 5.5, 5.7, 5.8, art. 6.6 si art. 7.2 din Statutul ARBAC, aprobat prin HCGMB nr.153/2001;

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

- Propunerile ARBAC privind formatul tabelelor rezumative pentru toti indicatorii prevazuti in Contractul de Concesiune, transmise la ANB prin adresa nr. 63 / 27.01.2003;
- Concluziile reuniunilor de lucru comune intre ARBAC si ANB din zilele de 12.02.2003, 3.03.2003, 31.07.2003, pentru clarificarea formatului tabelelor rezumative;
- Proiectul de Decizie al Consiliului Executiv al ARBAC privind formatul tabelelor rezumative inaintat catre ANB prin adresa nr. 639 / 27.08.2003, precum si de propunerea ANB transmisa prin adresa ANB nr. 7285 / 18.11.2003;
- Concluziile reuniunilor de lucru comune intre ARBAC si ANB, din zilele de 16.12.2003 si 19.12.2003 pentru stabilirea formatului final al tabelului rezumativ pentru Nivelul de Serviciu C3 -Timp pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea;

6. Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 41/ 27.10.2004 - privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C3 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea

Consiliul Executiv al ARBAC a decis certificarea conformitatii Nivelului de Serviciu C3 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea, avand in vedere urmatoarele:

numar total de intrebari privind facturarea -	10563
numar de raspunsuri ale ANB emise in mai putin de 5 zile lucratoare	10530

Conformitatea realizata: **99,7 %**, 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 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 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 Nivelului de Serviciu C3, 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 C3 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea, transmis la ARBAC de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. la data de 8.10.2004;

7. Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 43 / 21.10.2005 - privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C3 - Timp pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea

Consiliul Executiv al ARBAC a decis certificarea conformitatii Nivelului de Serviciu C3 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea, avand in vedere urmatoarele:

numar total de intrebari privind facturarea -	10062
numar de raspunsuri ale ANB emise in mai putin de 5 zile lucratoare	10052

Conformitatea realizata: **99,9 %**, 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 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 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 Continua 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 Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C3 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea, transmis la ARBAC de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. la data de 8.10.2005;

8. Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 31/26.10.2006 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C3 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea

Consiliul Executiv al ARBAC a decis certificarea conformitatii Nivelului de Serviciu C3 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea, avand in vedere urmatoarele:

numar total de intrebari privind facturarea -	4081
numar de raspunsuri ale ANB emise in mai putin de 5 zile lucratoare	200

Conformitatea realizata: **98,52 %**, 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 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 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 Continua 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 Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C3 – Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea, transmis la ARBAC de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. la data de 6.10.2006;

9. Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 28/26.10.2007 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C3 – Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea
Consiliul Executiv al ARBAC a decis certificarea conformitatii Nivelului de Serviciu C3 – Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea, avand in vedere urmatoarele:

Numarul total de intrebari privind facturarea -	276
Numarul total de intrebari tratate ≤ 3 zile	226
Numarul total de intrebari tratate intre 3 ÷ 5 zile	47
Numarul total de intrebari tratate ≤ 5 zile	273
Numarul total de intrebari tratate intre 5 ÷ 10 zile	3

$$NS\ C3 = \frac{\text{Numarul total de intrebari tratate } \leq 5 \text{ zile}}{\text{Numarul total de intrebari privind facturarea}} \times 100 = \frac{273}{276} \times 100 = 98,91\%$$

Conformitatea realizata: **98,91 %**, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **90%**

La baza deciziei au stat urmatoarele:

- prevederile clauzelor 10.2, 17.7, 48, precum si clauzei 1.2 si clauzei 1.3 din Anexa A, Caiet de Sarcini, Partea a III a - Nivelele Serviciilor, 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. 5.5, art. 6.6 si art. 7.2 din Statutul ARBAC, aprobat prin HCGMB nr.153/2001 si HCGMB nr.233/2005
- prevederile Deciziilor Consiliului Executiv al ARBAC nr. 24/2003, nr. 34/2003, nr. 24/2004, nr. 41/2004, nr. 43/2005 si nr. 31/2006
- referatul privind analiza si verificarea Raportului S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. cu privire la realizarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C1, inaintat Consiliului Executiv al ARBAC de catre Directorul Tehnic

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

- Raportul transmis de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. cu scrisoarea nr.41610/08.10.2007, privind Continuarea Conformitatii Nivelului de Serviciu C3 – Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea;

10. Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 23 / 23.10.2008 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C3 – Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea

Consiliul Executiv al ARBAC a decis certificarea conformitatii Nivelului de Serviciu C3 – Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea, avand in vedere urmatoarele:

Numarul total de intrebari privind facturarea -	198
Numarul total de intrebari tratate ≤ 3 zile	168
Numarul total de intrebari tratate intre 3 ÷ 5 zile	29
Numarul total de intrebari tratate ≤ 5 zile	197
Numarul total de intrebari tratate intre 5 ÷ 10 zile	1

$$NS\ C3 = \frac{\text{Numarul total de intrebari tratate } \leq 5 \text{ zile}}{\text{Numarul total de intrebari privind facturarea}} \times 100 = \frac{197}{198} \times 100 = 99,49\%$$

Conformitatea realizata: **99,49 %**, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **90%**

La baza deciziei au stat urmatoarele:

- prevederile clauzelor 10.2, 17.7, 48, precum si clauzei 1.2 si clauzei 1.3 din Anexa A, Caiet de Sarcini, Partea a III a - Nivelele Serviciilor, 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), (b) si (d), art. 5.3, art. 5.6, si art. 7.1 din Statutul ARBAC, aprobat prin HCGMB nr.155/2008
- prevederile Deciziilor Consiliului Executiv al ARBAC nr. 24/2003, nr. 34/2003, nr. 24/2004, nr. 41/2004, nr. 43/2005, nr. 31/2006 si nr. 28/2007

- referatul privind analizarea si verificarea Raportului S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. cu privire la realizarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C3, inaintat Consiliului Executiv al ARBAC de catre Directorul Tehnic

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

- Raportul, transmis de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. cu scrisoarea nr. 43654/07.10.2008, privind Continuarea Conformitatii Nivelului de Serviciu C3 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea;

11. Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 15 / 23.10.2009 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C3 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea

Consiliul Executiv al ARBAC a decis certificarea conformitatii Nivelului de Serviciu C3 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea, avand in vedere urmatoarele:

Numarul total de intrebari privind facturarea -	271
Numarul total de intrebari tratate ≤ 3 zile	250
Numarul total de intrebari tratate intre 3 ÷ 5 zile	99
Numarul total de intrebari tratate ≤ 5 zile	269
Numarul total de intrebari tratate intre 5 ÷ 10 zile	2

$$NS\ C3 = \frac{\text{Numarul total de intrebari tratate } \leq 5 \text{ zile}}{\text{Numarul total de intrebari privind facturarea}} \times 100 = \frac{269}{271} \times 100 = 99,26\%$$

Conformitatea realizata: **99,26 %**, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **90%**

La baza deciziei au stat urmatoarele:

- prevederile clauzelor 10.2, 17.7, 48, precum si clauzei 1.2 si clauzei 1.3 din Anexa A, Caiet de Sarcini, Partea a III a - Nivelele Serviciilor, 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), (b) si (d), art. 5.3, art. 5.6, si art. 7.1 din Statutul ARBAC, aprobat prin HCGMB nr.155/2008
- prevederile Deciziilor Consiliului Executiv al ARBAC nr. 24/2003, nr. 34/2003, nr. 24/2004, nr. 41/2004, nr. 43/2005, nr. 31/2006, nr. 28/2007 si nr. 23/2008
- referatul responsabilului Nivelului de Serviciu C3, privind analizarea si verificarea Raportului S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. cu privire la realizarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C3 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea

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

- Raportul, transmis de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. cu scrisoarea nr.55742/07.10.2009, privind Continuarea Conformitatii Nivelului de Serviciu C3 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea;

12. Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 22 / 26.10.2010 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C3 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea

Consiliul Executiv al AMRSP a decis certificarea conformitatii Nivelului de Serviciu C3 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea, avand in vedere urmatoarele:

Numarul total de intrebari privind facturarea -	312
Numarul total de intrebari tratate ≤ 3 zile	285
Numarul total de intrebari tratate intre 3 ÷ 5 zile	27
Numarul total de intrebari tratate ≤ 5 zile	312
Numarul total de intrebari tratate intre 5 ÷ 10 zile	0

$$NS\ C3 = \frac{\text{Numarul total de intrebari tratate } \leq 5 \text{ zile}}{\text{Numarul total de intrabari privind facturarea}} \times 100 = \frac{312}{312} \times 100 = 100\%$$

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

La baza deciziei au stat urmatoarele:

- prevederile clauzelor 10.2, 48 si ale clauzelor 1.3 si 1.6 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 art.2 din HCGMB nr.339/2009 si a art. 7, litera a), b), a art.14.2 si a art. 16, litera a), b), c) si f)

- din Statutul AMRSP, aprobat prin HCGMB nr.339/2009
- prevederile Deciziilor Consiliului Executiv al ARBAC nr. 24/2003, nr. 34/2003, nr. 24/2004, nr. 41/2004, nr. 43/2005, nr. 31/2006, nr. 28/2007, nr. 23/2008 si nr. 15/2009
- referatul privind analiza si verificarea Raportului S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. de Evaluare a Continuarii Conformitatii, inaintat Consiliului Executiv al AMRSP de catre Directorul Adjunct Reglementare Servicii Apa si Canalizare

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

- 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.81927/07.10.2010, inregistrata la AMRSP cu nr. 701/07.10.2010;
- informatiile si copiile documentelor obtinute in urma verificarilor efectuate de reprezentatul AMRSP in perioada 10 ÷ 25.07.2010 la sediul SC Apa Nova Bucuresti SA;

13. Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 24 / 26.10.2011 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C3 – Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea

Consiliul Executiv al AMRSP a decis certificarea conformitatii Nivelului de Serviciu C3 – Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea, avand in vedere urmatoarele:

Numarul total de intrebari privind facturarea -	304
Numarul total de intrebari tratate ≤ 3 zile	215
Numarul total de intrebari tratate intre 3 ÷ 5 zile	89
Numarul total de intrebari tratate ≤ 5 zile	304
Numarul total de intrebari tratate intre 5 ÷ 10 zile	0

$$NSC3 = \frac{\text{Numarul total de intrebari tratate } \leq 5 \text{ zile}}{\text{Numarul total de intrabari privind facturarea}} \times 100 = \frac{304}{304} \times 100 = 100\%$$

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

La baza deciziei au stat urmatoarele:

- prevederile clauzelor 10.2, 48 si ale clauzelor 1.3 si 1.6 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 art. 2 din HCGMB nr.339/2009 si a 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
- 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 Deciziei Consiliului Executiv al AMRSP nr.22/2010;
- Referatul nr.877/24.10.2011, privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C3 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 C3 – Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea, transmis la AMRSP de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. cu scrisoarea nr.10054003/07.10.2011, inregistrata la AMRSP cu nr.825/07.10.2011;
- informatiile si copiile documentelor obtinute in urma verificarilor efectuate de reprezentatul AMRSP in februarie ÷ septembrie 2011 la Directia Dispecerat si Monitorizare din cadrul SC Apa Nova Bucuresti SA;

14. Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 31 / 26.10.2012 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C3 – Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea

Consiliul Executiv al AMRSP a decis certificarea conformitatii Nivelului de Serviciu C3 – Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea, avand in vedere urmatoarele:

Numarul total de intrebari privind facturarea -	323
Numarul total de intrebari tratate ≤ 3 zile	291
Numarul total de intrebari tratate intre 3 ÷ 5 zile	32
Numarul total de intrebari tratate ≤ 5 zile	323
Numarul total de intrebari tratate intre 5 ÷ 10 zile	0
Nivel de Serviciu realizat	100%
Nivel Standard Obiectiv prevazut de CC	90%

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

$$NSC3 = \frac{\text{Numarul total de intrebari tratate } \leq 5 \text{ zile}}{\text{Numarul total de intrabari privind facturarea}} \times 100 = \frac{323}{323} \times 100 = 100\%$$

La baza deciziei au stat urmatoarele:

- prevederile clauzelor 10.2, 48 si ale clauzelor 1.3 si 1.6 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 art. 2 din HCGMB nr.339/2009 si a 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 Aditional la Statut, aprobat prin HCGMB nr.112/2012;
- 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 Deciziilor Consiliului Executiv al AMRSP nr.22/2010, si nr.24/2011;
- Referatul nr. 913/22.10.2012, privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C3 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 C3 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea, transmis la AMRSP de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. cu scrisoarea nr.10061347/08.10.2012, inregistrata la AMRSP cu nr.852/08.10.2012;
- informatiile si copiile documentelor obtinute in urma verificarilor efectuate de reprezentatul AMRSP in februarie ÷ septembrie 2012 la Directia Dispecerat si Monitorizare din cadrul SC Apa Nova Bucuresti SA;

15. Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 32 / 25.10.2013 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C3 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea

Consiliul Executiv al AMRSP a decis certificarea conformitatii Nivelului de Serviciu C3 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea, avand in vedere urmatoarele:

Numarul total de intrebari privind facturarea -	259
Numarul total de intrebari tratate ≤ 3 zile	219
Numarul total de intrebari tratate intre 3 ÷ 5 zile	40
Numarul total de intrebari tratate ≤ 5 zile	259
Numarul total de intrebari tratate intre 5 ÷ 10 zile	0
Nivel de Serviciu realizat	100%
Nivel Standard Obiectiv prevazut de CC	90%

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

$$NSC3 = \frac{\text{Numarul total de intrebari tratate } \leq 5 \text{ zile}}{\text{Numarul total de intrabari privind facturarea}} \times 100 = \frac{259}{259} \times 100 = 100\%$$

La baza deciziei au stat urmatoarele:

- prevederile clauzelor 10.2, 48 si ale clauzelor 1.3 si 1.6 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 art. 2 din HCGMB nr.339/2009 si a 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 Aditional la Statut, aprobat prin HCGMB nr.112/2012;
- 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 Deciziilor Consiliului Executiv al AMRSP nr.22/2010, nr.24/2011 si nr. 31/2012;
- Referatul nr. 1427/22.10.2013, privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C3 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 C3 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea, transmis la AMRSP de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. cu scrisoarea nr.10158831/07.10.2013, inregistrata la AMRSP cu nr.1334/07.10.2013;
- informatiile si copiile documentelor obtinute in urma verificarilor efectuate de reprezentatul AMRSP in februarie ÷ septembrie 2013 la Directia Dispecerat si Monitorizare din cadrul SC Apa Nova Bucuresti SA.

16. Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 32 / 06.11.2014 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C3 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea

Consiliul Executiv al AMRSP a decis certificarea conformitatii Nivelului de Serviciu C3 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea, avand in vedere urmatoarele:

Numarul total de intrebari privind facturarea -	183
Numarul total de intrebari tratate ≤ 3 zile	171
Numarul total de intrebari tratate intre 3 ÷ 5 zile	11
Numarul total de intrebari tratate ≤ 5 zile	182
Numarul total de intrebari tratate intre 5 ÷ 10 zile	1
Nivel de Serviciu realizat	99,45%
Nivel Standard Obiectiv prevazut de CC	90%

Conformitatea realizata a fost de **99,45 %**, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **90%**, astfel:

$$NSC3 = \frac{\text{Numarul total de intrebari tratate } \leq 5 \text{ zile}}{\text{Numarul total de intrebari privind facturarea}} \times 100 = \frac{182}{183} \times 100 = 99,45\%$$

La baza deciziei au stat urmatoarele:

- prevederile clauzelor 10.2, 48 si ale clauzelor 1.3 si 1.6 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 art. 2 din HCGMB nr.339/2009 si a 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;
- 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 Deciziilor Consiliului Executiv al AMRSP nr.22/2010, nr.24/2011, nr. 31/2012 si nr.32/2013;
- Referatul nr. 2085/03.11.2014, privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C3 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 C3 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea, transmis la AMRSP de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. cu scrisoarea nr.14198430/17.10.2014, inregistrata la AMRSP cu nr.1941/17.10.2014;
- informatiile si copiile documentelor obtinute in urma verificarilor efectuate de reprezentatul AMRSP in februarie 2014 la Directia Dispecerat si Monitorizare din cadrul SC Apa Nova Bucuresti SA.

17. Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 28 / 04.11.2015 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C3 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea

Consiliul Executiv al AMRSP a decis certificarea conformitatii Nivelului de Serviciu C3 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea, avand in vedere urmatoarele:

Numarul total de intrebari privind facturarea -	268
Numarul total de intrebari tratate ≤ 3 zile	233
Numarul total de intrebari tratate intre 3 ÷ 5 zile	35
Numarul total de intrebari tratate ≤ 5 zile	268
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%

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

$$NSC3 = \frac{\text{Numarul total de intrebari tratate } \leq 5 \text{ zile}}{\text{Numarul total de intrebari privind facturarea}} \times 100 = \frac{268}{268} \times 100 = 100\%$$

La baza deciziei au stat urmatoarele:

- prevederile clauzelor 10.2, 48 si ale clauzelor 1.3 si 1.6 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 art. 2 din HCGMB nr.339/2009 si a 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;
- 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 Deciziilor Consiliului Executiv al AMRSP nr.22/2010, nr.24/2011, nr.

- 31/2012, nr.32/2013, nr.32/2014;
Referatul nr. 1873/30.10.2015, privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C3 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 C3 – Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea, transmis la AMRSP de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. cu scrisoarea nr.15179950/15.10.2015, inregistrata la AMRSP cu nr.1729/15.10.2015;
- informatiile si copiile documentelor obtinute in urma verificarilor efectuate de reprezentatul AMRSP in martie si octombrie 2015 la Directia Dispecerat si Monitorizare din cadrul SC Apa Nova Bucuresti SA.

18. Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 46 / 01.11.2016 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C3 – Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea

Consiliul Executiv al AMRSP a decis certificarea conformitatii Nivelului de Serviciu C3 – Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea, avand in vedere urmatoarele:

Numarul total de intrebari privind facturarea	209
Numarul total de intrebari tratate ≤ 3 zile	194
Numarul total de intrebari tratate intre 3 ÷ 5 zile	15
Numarul total de intrebari tratate intre ≤ 5 zile	209
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%

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

$$NSC3 = \frac{\text{Numarul total de intrebari tratate } \leq 5 \text{ zile}}{\text{Numarul total de intrabari privind facturarea}} \times 100 = \frac{209}{209} \times 100 = 100\%$$

La baza deciziei au stat urmatoarele:

- prevederile clauzelor 10.2, 48 si ale clauzelor 1.3 si 1.6 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 art. 2 din HCGMB nr.339/2009 si a 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;
- 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 Deciziilor Consiliului Executiv al AMRSP nr.22/2010, nr.24/2011, nr. 31/2012, nr.32/2013, nr.32/2014 si nr.28/2015;
- Referatul nr. 2455/27.10.2016, privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C3 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 C3 – Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea, transmis la AMRSP de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. cu scrisoarea nr.16205297/12.10.2016, inregistrata la AMRSP cu nr.2329/12.10.2016;
- informatiile si copiile documentelor obtinute in urma verificarilor efectuate de reprezentatul AMRSP in martie si octombrie 2016 la Directia Dispecerat si Monitorizare din cadrul SC Apa Nova Bucuresti SA.

19. Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 44/ 02.11.2017 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C3 – Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea

Consiliul Executiv al AMRSP a decis certificarea conformitatii Nivelului de Serviciu C3 – Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea, avand in vedere urmatoarele:

Numarul total de intrebari privind facturarea	166
Numarul total de intrebari tratate ≤ 3 zile	146
Numarul total de intrebari tratate intre 3 ÷ 5 zile	20
Numarul total de intrebari tratate intre ≤ 5 zile	166
Numarul total de intrebari tratate intre 10 ÷ 20 zile	0
Nivel de Serviciu realizat	100%
Nivel Standard Obiectiv prevazut de CC.	90%

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

$$NSC3 = \frac{\text{Numarul total de intrebari tratate } \leq 5 \text{ zile}}{\text{Numarul total de intrabari privind facturarea}} \times 100 = \frac{166}{166} \times 100 = 100\%$$

La baza deciziei au stat urmatoarele:

- prevederile clauzelor 10.2, 48 si ale clauzelor 1.3 si 1.6 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 art. 2 din HCGMB nr.339/2009 si a 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;
- 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 Deciziilor Consiliului Executiv al AMRSP nr.22/2010, nr.24/2011, nr. 31/2012, nr.32/2013, nr.32/2014, nr.28/2015 si nr.46/2016;
- Referatul nr. 2663/30.10.2017, privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C3 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 C3 – Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea, transmis la AMRSP de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. cu scrisoarea nr.17230654/16.10.2017, inregistrata la AMRSP cu nr.2540/16.10.2017;
- informatiile si copiile documentelor obtinute in urma verificarilor efectuate de reprezentatul AMRSP in martie si octombrie 2017 la Directia Dispecerat si Monitorizare din cadrul SC Apa Nova Bucuresti SA.

20. Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 61/ 02.11.2018 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C3 – Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea

Consiliul Executiv al AMRSP a decis certificarea conformitatii Nivelului de Serviciu C3 – Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea, avand in vedere urmatoarele:

Numarul total de intrebari privind facturarea	142
Numarul total de intrebari tratate ≤ 3 zile	132
Numarul total de intrebari tratate intre $3 \div 5$ zile	9
Numarul total de intrebari tratate intre ≤ 5 zile	141
Numarul total de intrebari tratate intre $5 \div 10$ zile	1
Nivel de Serviciu realizat	99,30%
Nivel Standard Obiectiv prevazut de CC.	90%

Conformitatea realizata a fost de **99,30 %**, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **90%**, astfel:

$$NSC3 = \frac{\text{Numarul total de intrebari tratate } \leq 5 \text{ zile}}{\text{Numarul total de intrabari privind facturarea}} \times 100 = \frac{141}{142} \times 100 = 99,30\%$$

La baza deciziei au stat urmatoarele:

- prevederile clauzelor 10.2, 48 si ale clauzelor 1.3 si 1.6 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 art. 2 din HCGMB nr.339/2009 si a 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;
- 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 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 si nr.44/2017;
- Referatul nr. 2357/29.10.2018, privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C3 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 C3 – Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea, transmis la AMRSP de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. cu scrisoarea nr.18186011/15.10.2018, inregistrata la AMRSP cu nr.2267/15.10.2018;
- informatiile si copiile documentelor obtinute in urma verificarilor efectuate de reprezentatul AMRSP in lunile martie si octombrie 2018 la Serviciul Gestiunea Contractului de Concesiune din cadrul SC Apa Nova Bucuresti SA.

21. Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 34/ 01.11.2019 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C3 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea

Consiliul Executiv al AMRSP a decis certificarea conformitatii Nivelului de Serviciu C3 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea, avand in vedere urmatoarele:

Numarul total de intrabari privind facturarea	112
Numarul total de intrebari tratate ≤ 3 zile	105
Numarul total de intrebari tratate intre 3 ÷ 5 zile	7
Numarul total de intrebari tratate intre ≤ 5 zile	112
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%

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

$$NSC3 = \frac{\text{Numarul total de intrebari tratate } \leq 5 \text{ zile}}{\text{Numarul total de intrabari privind facturarea}} \times 100 = \frac{112}{112} \times 100 = 100\%$$

La baza deciziei au stat urmatoarele:

- prevederile clauzelor 10.2, 48 si ale clauzelor 1.3 si 1.6 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 art. 2 din HCGMB nr.339/2009 si a 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;
- 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 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.44/2017 si nr.61/2018;
- Referatul nr. 1992/30.01.2019, privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C3 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 C3 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea, transmis la AMRSP de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. cu scrisoarea nr.19142270/14.10.2019, inregistrata la AMRSP cu nr.1870/14.10.2019;
- informatiile si copiile documentelor obtinute in urma verificarilor efectuate de reprezentatul AMRSP in lunile martie si octombrie 2019 la Serviciul Gestiunea Contractului de Concesiune din cadrul SC Apa Nova Bucuresti SA.

22. Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 23/ 02.11.2020 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C3 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea

Consiliul Executiv al AMRSP a decis certificarea conformitatii Nivelului de Serviciu C3 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea, avand in vedere urmatoarele:

Numarul total de intrabari privind facturarea	93
Numarul total de intrebari tratate ≤ 3 zile	84
Numarul total de intrebari tratate intre 3 ÷ 5 zile	9
Numarul total de intrebari tratate intre ≤ 5 zile	93
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%

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

$$NSC3 = \frac{\text{Numarul total de intrebari tratate } \leq 5 \text{ zile}}{\text{Numarul total de intrabari privind facturarea}} \times 100 = \frac{93}{93} \times 100 = 100\%$$

La baza deciziei au stat urmatoarele:

- prevederile clauzelor 10.2, 48 si ale clauzelor 1.3 si 1.6 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 art. 2 din HCGMB nr.339/2009 si a 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;

- 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 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.44/2017, nr.61/2018 si nr.34/2019;
- Referatul nr. 1366 / 29.10.2020, privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C3 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 C3 – Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea, transmis la AMRSP de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. cu scrisoarea nr.20094436/13.10.2020, inregistrata la AMRSP cu nr.1299/14.10.2020;
- informatiile si copiile documentelor obtinute in urma verificarilor efectuate de reprezentatul AMRSP in lunile martie si octombrie 2020 la Serviciul Gestiunea Contractului de Concesiune din cadrul SC Apa Nova Bucuresti SA.

23. Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 20/ 02.11.2021 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C3 – Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea

Consiliul Executiv al AMRSP a decis certificarea conformitatii Nivelului de Serviciu C3 – Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea, avand in vedere urmatoarele:

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%

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

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

La baza deciziei au stat urmatoarele:

- prevederile clauzelor 10.2, 48 si ale clauzelor 1.3 si 1.6 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 art. 2 din HCGMB nr.339/2009 si a 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;
- 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 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.44/2017, nr.61/2018, nr.34/2019 si nr.23/2020;
- 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.

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

- Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C3 – Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea, transmis de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. cu nr.21104404/12.10.2021, inregistrat la AMRSP cu nr.1119/13.10.2021;
- informatiile si copiile documentelor obtinute in urma verificarilor efectuate de reprezentatul AMRSP in aprilie 2021 la Directia Gestiunea Contractului de Concesiune din cadrul SC Apa Nova Bucuresti SA. si in octombrie 2021

24. Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 23/ 31.10.2022 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C3 – Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea

Consiliul Executiv al AMRSP a decis certificarea conformitatii Nivelului de Serviciu C3 – Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea, avand in vedere urmatoarele:

Numarul total de intrabari privind facturarea	139
Numarul total de intrebari tratate ≤ 3 zile	132
Numarul total de intrebari tratate intre 3 ÷ 5 zile	6
Numarul total de intrebari tratate intre ≤ 5 zile	138
Numarul total de intrebari tratate intre 5 ÷ 10 zile	0

Numarul total de intrebari tratate intre 10 ÷ 20 zile	0
Numarul total de intrebari tratate intre >20 zile	1
Nivel de Serviciu realizat	99,28%
Nivel Standard Obiectiv prevazut de CC.	90%

Conformitatea realizata a fost de **99,28 %**, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **90%**, astfel:

$$NSC3 = \frac{\text{Numarul total de intrebari tratate } \leq 5 \text{ zile}}{\text{Numarul total de intrabari privind facturarea}} \times 100 = \frac{138}{139} \times 100 = 99,28\%$$

La baza deciziei au stat urmatoarele:

- prevederile clauzelor 10.2, 48 si ale clauzelor 1.3 si 1.6 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 art. 2 din HCGMB nr.339/2009 si a 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;
- 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 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.44/2017, nr.61/2018, nr.34/2019 si nr.23/2020 si nr.20/2021;
- Referatul nr. 991/26.10.2022, privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C3 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 C3 – Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea, transmis de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. cu nr.22104244/7.10.2022, inregistrat la AMRSP cu nr.924/10.10.2022;
- informatiile si copile 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.

25. Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 19/ 1.11.2023 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C3 – Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea

Consiliul Executiv al AMRSP a decis certificarea conformitatii Nivelului de Serviciu C3 – Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea, avand in vedere urmatoarele:

Numarul total de intrabari privind facturarea	172
Numarul total de intrebari tratate ≤ 3 zile	162
Numarul total de intrebari tratate intre 3 ÷ 5 zile	6
Numarul total de intrebari tratate intre ≤ 5 zile	168
Numarul total de intrebari tratate intre 5 ÷ 10 zile	4
Numarul total de intrebari tratate intre 10 ÷ 20 zile	0
Numarul total de intrebari tratate intre >20 zile	0
Nivel de Serviciu realizat	97,67%
Nivel Standard Obiectiv prevazut de CC.	90%

Conformitatea realizata a fost de **97,67 %**, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **90%**, astfel:

$$NSC3 = \frac{\text{Numarul total de intrebari tratate } \leq 5 \text{ zile}}{\text{Numarul total de intrabari privind facturarea}} \times 100 = \frac{168}{172} \times 100 = 97,67\%$$

La baza deciziei au stat urmatoarele:

- prevederile clauzelor 10.2, 48 si ale clauzelor 1.3 si 1.6 din Anexa A, Caiet de Sarcini, Partea a III-a Nivelele de Servicii, din Contractul de Concesiune nr.1329/2020 dintre Municipiul Bucuresti si S.C. Apa Nova Bucuresti S.A
- prevederile art. 2 din HCGMB nr.339/2009 si a 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;
- 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 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.44/2017, nr.61/2018, nr.34/2019 si nr.23/2020 si nr.20/2021 si nr.23/2022;
- Referatul nr. 930/30.10.2023, privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C3 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 C3 – Timpul pentru tratarea

solicitarilor de informatii privind facturarea, transmis de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. cu nr.23098179/11.10.2023, inregistrat la AMRSP cu nr.860/12.10.2023;

- informatiile si copiile documentelor obtinute in urma verificarilor efectuate de reprezentatul AMRSP in mai si septembrie la Directia Gestiunea Contractului de Concesiune din cadrul SC Apa Nova Bucuresti SA.

AMRSP