

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 C4 – Timp pentru tratarea reclamatilor scrise**

Avand in vedere Raportul transmis de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. cu scrisoarea nr. 81927/07.10.2010 privind Continuarea Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatilor scrise;

Avand in vedere referatul privind analiza si verificarea Raportului S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. de Evaluare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C4, inaintat Consiliului Executiv al AMRSP;

Avand in vedere 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;

Luand in considerare Deciziile ARBAC nr. 35/2003, 42/2004, nr.44/2005, nr. 32/2006, nr. 29/2007, nr. 17/2008 si nr. 16/2009;

In temeiul prevederilor art. 2 din HCGMB nr. 339/2009 si ale art. 7 literele a) si b), art. 14.2 si art. 16 literele a), b), c) si f) din Statutul AMRSP, aprobat prin HCGMB nr.339/2009;

CONSILIUL EXECUTIV AL AMRSP

DECIDE:

Art. 1. Se aproba Scrisoarea de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatilor scrise, 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 ANB sau conditiile de monitorizare prezentate nu corespund realitatii, va putea determina revizuirea Deciziei AMRSP privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii.

DIRECTOR

Adrian CRISTEA

Bucuresti,

Anexa la Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr.23/26.10.2010

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



Catre: **S.C. Apa Nova Bucuresti S.A.**
Domnului Director General Bruno ROCHE

**Scrisoare de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 – Timp
pentru tratarea reclamatilor scrise**

Stimate Domnule Director General,

In cadrul sedintei Consiliului Executiv al AMRSP din data de 26.10.2010, in urma analizei si verificarii Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii si a bazei de date anexate pentru Nivelul de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatilor scrise, avand ca Termen Limita de Conformitate 17.11.2010, s-a hotarat "Certificarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatilor scrise".

Conform Contractului de Concesiune (CC) pentru Nivelul de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatilor scrise, dupa realizarea Conformitatii Initiale, certificata de ARBAC, in prezent AMRSP prin Decizia nr. 35/2003, evaluarea Continuarii Conformitatii (ECC) se face la intervale de 12 luni de la ultima Certificare a Continuarii Conformitatii- Decizia nr. 16/2009.

1. Certificarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatilor scrise, dupa cum urmeaza:

- a) Numar de reclamatii scrise inregistrate la ANB in perioada de evaluare: 1120;
- b) Numar de raspunsuri ANB expediate prin posta in maxim 10 zile lucratoare: 1115 cazuri;
- c) Numar de reclamatii neconforme: 5
- d) Excluderi Admisibile: 0
- e) Conformitatea realizata: 99.55%, fata de S.O. de 90%.

2. Respectand modalitatea de calcul a NS C4, AMRSP a verificat rezultatele evaluarii ANB, constatand corectitudinea si astfel realizarea continuarii conformitatii, cu observatia ca nu s-a efectuat o analiza a corectitudinii invocarii temeiurilor legale ale actiunii ANB. Daca cercetarile ulterioare ale AMRSP vor constata evocarea eronata a temeiurilor legale, evaluarea raspunsurilor ANB poate fi revizuita.

3. Concluzii:

Decizia Consiliului Executiv al AMRSP cu privire la Continuarea Conformitatii a NS C4 – Timp pentru tratarea reclamatilor scrise va fi transmisa imediat dupa redactare.

Constatarea ulterioara emiterii Deciziei a unor informatii care contrazic datele raportate de catre ANB privind perioada de evaluare, va putea determina revizuirea Deciziei AMRSP.

Cu deosebita consideratie,

Director,

Adrian CRISTEA