

MUNICIPIUL BUCURESTI
Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice

AMRSP
DECIZIE

**Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu
C4 – Timp pentru tratarea reclamatilor scrise pentru Perioada de Evaluare a Continuarii
Conformitatii 28.09.2024 ÷ 27.09.2025**

Avand in vedere *Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatilor scrise*, transmis de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. prin scrisoarea nr.25285172/14.10.2025, inregistrata la Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice cu nr. 715/15.10.2025;

Avand in vedere *Referatul nr. 771 / 31.10.2025 privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 - Timp pentru tratarea reclamatilor scrise*, 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. 1329/29.03.2000 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 dintre Municipiul Bucuresti si S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. cu privire la furnizarea de servicii de alimentare cu apa si de canalizare pentru Municipiul Bucuresti;*

- *prevederile Deciziilor Consiliului Executiv al ARBAC nr. 35/2003, 42/2004, nr. 44/2005, nr. 32/2006, nr. 29/2007, nr. 17/2008 si nr. 16/2009 si Deciziilor Consiliului Executiv al AMRSP nr. 23/2010, nr. 25/2011, nr. 32/2012, nr. 33/2013, nr. 33/2014, nr. 29/2015, nr. 47/2016, nr. 45/2017, nr. 62/2018, nr. 35/2019, nr.24/2020, nr. 21/2021, nr.24/2022, nr.20/2023 si nr.23/2024;*

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 a prevederilor Actului Additional la Statutul AMRSP aprobat prin HCGMB nr. 112/30.08.2012

CONSILIUL EXECUTIV AL AMRSP

DECIDE:

Art. 1. Se aproba Scrisoarea de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatilor scrise pentru Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii 28.09.2024 ÷ 27.09.2025, 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 prezentei decizii.

DIRECTOR GENERAL
Madalina COLIU

Director Servicii
Mihail ALEXANDRESCU

Director Economic-Comercial
Viorel APOSTOL

Bucuresti
Nr. 24 / 4.11.2025

Autoritatea Municipală 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
website: www.amrsp.ro
e-mail: secretariat@amrsp.ro



Compartimentul 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 C4 – Timp pentru tratarea reclamatilor scrise pentru Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii 28.09.2024 ÷ 27.09.2025

In cadrul sedintei Consiliului Executiv al AMRSP din data de **4.11.2025**, a fost analizat *Referatul de Evaluare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatilor scrise*, inaintat Consiliului Executiv al AMRSP de catre Directorul Servicii, intocmit in baza concluziilor verificarii informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul *Raportului privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatilor scrise* nr.25285172/14.10.2025, inregistrat la AMRSP cu nr. 715/15.10.2025.

Conform Contractului de Concesiune, pentru Nivelul de Serviciu C4 - Timp pentru tratarea reclamatilor scrise, dupa realizarea Conformitatii Initiale, certificata de Consiliul Executiv al ARBAC prin Decizia nr. 35/2003, Evaluarea Continuarii Conformitatii se face la intervale de 12 luni de la ultima Certificare a Conformitatii (*Decizia Consiliului Executiv nr. 23/2024*).

In conformitate cu:

- prevederile clauzelor 10.2 si 48 din Contractul de Concesiune nr. 1329/29.03.2000 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. 35/2003, nr. 42/2004, nr. 44/2005, nr. 32/2006, nr. 29/2007, nr. 17/2008 si nr. 16/2009 si a Deciziilor Consiliului Executiv al AMRSP nr. 23/2010, nr. 25/2011, nr. 32/2012, nr. 33/2013, nr. 33/2014, nr. 29/2015, nr. 47/2016, nr. 45/2017, nr. 62/2018, nr. 35/2019, nr. 24/2020, nr. 21/2021, nr.24/2022, nr.20/2023 si nr.23/2024.

Avand in vedere:

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

Total cazuri de reclamatii scrise inregistrate	Excluderi Admisibile (EA)	Timpul pentru tratarea reclamatilor scrise	NS realizat		NSO	Neconformitate cu NSO
Numeric	Numeric	Zile	Numeric	%	%	%
1	2	3	4	5	6	7
214	0	≤ 5 zile	59			
		5 ÷ 10 zile	147			
		≤ 10 zile	206	96,26	90	-
		10 ÷ 20 zile	8			
		> 10 zile	8			
		> 20 zile	0			

(b) Analiza Excluderilor Admisibile:

S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. nu a prezentat si solicitat spre aprobare la AMRSP propuneri de Excluderi Admisibile.

(c) Rezultatul evaluarii Nivelului de Serviciu C4, tinand seama de verificarile efectuate de AMRSP:

$$NS C4 = \frac{Nr. de raspunsuri expediate \leq 10 zile}{Nr. total de reclamatii scrise} \times 100 = \frac{206}{214} \times 100 = 96,26\%$$

s-a decis **Certificarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatilor scrise pentru Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii 28.09.2024 ÷ 27.09.2025**, avand in vedere mentinerea valorilor Nivelului de Serviciu C4 peste valorile Nivelului Standardului Obiectiv de 90%.

Decizia Consiliului Executiv al AMRSP cu privire la aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatilor scrise pentru Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii 28.09.2024 ÷ 27.09.2025 va fi transmisa imediat dupa redactare.

Constatarea ulterioara emiterii Deciziei Consiliului Executiv al AMRSP cu privire la aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatilor scrise pentru Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii 28.09.2024 ÷ 27.09.2025 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
Madalina COLIU

Director Servicii
Mihail ALEXANDRESCU