

MUNICIPIUL BUCURESTI
AUTORITATEA MUNICIPALA DE REGLEMENTARE A SERVICIILOR PUBLICE

AMRSP

DECIZIE

**Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de
Serviciu C5 – Timpul de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor**

În conformitate cu prevederile art.2 din HCGMB nr. 339/2009 privind aprobarea statutului, organigramei, statului de funcții și regulamentului de organizare și funcționare ale Autorității Municipale de Reglementare a Serviciilor Publice și a art. 7, litera a), b), a art. 16, litera a), b) și f) din Statutul AMRSP, aprobat prin HCGMB nr. 339/2009;

Având în vedere Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 – Timpul de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor, transmis la AMRSP de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. la data de 06.12.2010;

Având în vedere referatul nr. 970/20.12.2010 privind analiza și verificarea Raportului S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. de Evaluare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C5, înaintat Consiliului Executiv al AMRSP de către Directorul adjunct (servicii);

Având în 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 și S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. cu privire la furnizarea de servicii de alimentare cu apă și canalizare pentru Municipiul Bucuresti;

Având în vedere prevederile Deciziilor Consiliului Executiv al ARBAC nr. 3/2004, nr. 48/2004, nr. 50/2005, nr. 40/2006, nr. 37/2007, nr. 26/2008 și nr. 24/2009;

Având în vedere Procesul Verbal al sedinței Consiliului Executiv al AMRSP din data de 21.12.2010;

CONSILIUL EXECUTIV AL AMRSP
DECIDE:

Art. 1. Se aproba Scrisoarea de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 – Timpul de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor, pentru a șaptea perioadă de evaluare a continuarii conformitatii, prezentată în Anexa , care face parte integrantă din prezenta Decizie.

Art. 2. Constatarea ulterioară emiterii prezentei decizii a unor informații care demonstrează că datele raportate de ANB sau condițiile de monitorizare prezentate nu corespund realității, va putea determina revizuirea punctului de vedere al AMRSP privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii.

DIRECTOR
Adrian CRISTEA

Cabinet individual de avocatura
« RADU FLORINEL DUMBRAVEANU »
Avocat Radu Florinel DUMBRAVEANU

Bucuresti
Nr. 32 / 21.12.2010

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



Anexa la Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 32 / 21.12.2010

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

**Scrisoare de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 – Timpul de raspuns la
apelurile telefonice ale clientilor**

Stimate Domnule Director General,

In cadrul sedintei Consiliului Executiv al AMRSP din data de 21.12.2010, in urma analizei si verificarii Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii (ECC) , pentru Nivelul de Serviciu C5 – Timpul de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor transmis de catre SC Apa Nova Bucuresti cu scrisoarea nr.91336/ 06.12.2010, pentru care Termenul Limita de Conformitate este 17.01.2011, termen care s-a decalat datorita respingerii Conformitatii Initiale prin Decizia ARBAC nr. 36/2003, s-a hotarat « Certificarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 – Timpul de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor.

Conform Contractului de Concesiune (CC) pentru Nivelul de Serviciu C5 – Timpul de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor, dupa realizarea Conformitatii Initiale, certificata de ARBAC prin Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 3/2004, Evaluarea Continuarii Conformitatii (ECC) se face la intervale de 12 luni de la ultima Certificare a Conformitatii – Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 24 /14.12.2009.

In conformitate cu prevederile clauzei 1.3 din Anexa A, Caiet de Sarcini, Partea a III a - Nivelele de Servicii, din Contractul de Concesiune, prevederile Statutului AMRSP si a Deciziilor Consiliului Executiv al ARBAC nr. 3/2004, nr. 48/2004, nr. 50/2005, nr. 40/2006, nr. 37/2007, nr.26/2008 si nr. 24/2009 s-au hotarat urmatoarele :

1. Certificarea Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 – Timpul de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor, avand in vedere mentinerea valorilor NS C5 peste valorile NSO, in conformitate cu valorile rezultate din datele rezumative de mai jos :

- a) Numarul total de apeluri inregistrate de ANB in perioada de evaluare = **304.119**
- b) Numarul total de apeluri inregistrate de ANB minus apelurile abandonate in mai putin de 15 sec. = **304.119-11.080 = 293.039 (100%)**
- c) Numarul de apeluri la care s-a raspuns in mai putin de 15 sec. = **221.564 (75,61 %)**
- d) Numarul de apeluri la care s-a raspuns in mai putin de 30 sec. = **284.298 -43.341 = 240.957 (83,42 %)**
- e) Numarul total de apeluri neconforme = **5244 + 43.341 = 48.585 (16.58 %)**, din care:
 - Apeluri neconforme > 30 sec. = **5.244**
 - Apeluri neconforme (mesageria vocala) = **43.341**
- f) Timpul mediu de raspuns = **00. 11. 33 (11 secunde)**
- g) Numarul total de apeluri abandonate = **14.577 apeluri**

Conformitatea realizata :

- **75,61 % fata de SO de 50%** pentru apelurile telefonice la care s-a raspuns in mai putin de 15 sec.;
- **83,42 % fata de SO de 75%** pentru apelurile telefonice la care s-a raspuns in mai putin de 30 sec.

2. Excluderi Admisibile pentru apelurile abandonate in intervalul 0 – 15 sec. = **11.080**

3. Concluzii

Decizia Consiliului Executiv al AMRSP cu privire la Continuarea Conformitatii Nivelului de Serviciu **C5** – **Timpul de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor** 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 Consiliului Executiv al AMRSP.

Cu consideratie,

Adrian CRISTEA
Director