

**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 C5 – Timpul de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor**

Avand in vedere *Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 - Timpul de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor* transmis de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. cu scrisoarea nr. 10204599/06.12.2013 inregistrata la AMRSP cu nr. 1753/06.12.2013;

Avand in vedere *Referatul nr. 1863/18.12.2013 privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 - Timpul de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor*, 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 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 Deciziilor Consiliului Executiv al ARBAC nr. 3/2004, nr. 48/2004, nr. 50/2005, nr. 40/2006, nr. 38/2007, nr. 26/2008 si nr. 24/2009 si Deciziile Consiliului Executiv al AMRSP nr. 32/2010, nr. 32/2011 si nr. 42/2012;

In temeiul prevederilor art. 7, literele a), b), a art.14.2 si art. 16, literele 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 C5 – Timp de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor, 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**  
**Adrian CRISTEA**

**Bucuresti,**

Nr. 43/20.12.2013

Anexa la Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 43 /20.12.2013

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



Compartimentul de Urmarire a Aplicarii Reglementarilor privind Serviciul Public de Alimentare cu Apa si de Canalizare

**Catre: S.C. Apa Nova Bucuresti S.A.**  
**Domnului Director General Laurent LALAGÜE**

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

In cadrul sedintei Consiliului Executiv al AMRSP din data de 20.12.2013, a fost analizat *Referatul de Evaluare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 - Timpul de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor* nr. 1863/18.12.2013, inaintat Consiliului Executiv al AMRSP de catre Directorul Servicii, intocmit in baza concluziilor verificarilor informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul *Raportului privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 - Timpul de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor* nr. 10204599/06.12.2013.

Conform Contractului de Concesiune, pentru Nivelul de Serviciu C5 – Timpul de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor, dupa realizarea Conformitatii Initiale, certificata de Consiliul Executiv al ARBAC prin Decizia nr. 3/2004, se face la intervale de 12 luni de la ultima Certificare a Conformitatii (*Decizia Consiliului Executiv nr. 42/2012*).

**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 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 Deciziilor Consiliului Executiv al ARBAC nr. 3/2004, nr. 48/2004, nr. 50/2005, nr. 40/2006, nr. 38/2007, nr. 26/2008 si nr. 24/2009 si Deciziile Consiliului Executiv al AMRSP nr. 32/2010, nr. 32/2011 si nr. 42/2012

**Avand in vedere :**

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

| Nr apeluri primite | Nr. apeluri abandonate | Timp mediu de raspuns | Timp de raspuns | NS realizat    |          | NSO      | Neconformitate cu NSO |
|--------------------|------------------------|-----------------------|-----------------|----------------|----------|----------|-----------------------|
| <i>Numeric</i>     | <i>Numeric</i>         | <i>secunde</i>        | <i>sec</i>      | <i>Numeric</i> | <i>%</i> | <i>%</i> | <i>%</i>              |
| 1                  | 2                      | 3                     | 4               | 5              | 6        | 7        | 8                     |
| 241.842            | 2.404                  | 00:12:00              | ≤ 15 sec        | 184.025        | 76,86    | 50       | 0                     |
|                    | 4.318                  |                       | ≤ 30 sec        | 208.996        | 87,99    | 75       | 0                     |

|  |  |  |          |        |       |    |  |
|--|--|--|----------|--------|-------|----|--|
|  |  |  | > 30 sec | 28.528 | 12,01 | 25 |  |
|--|--|--|----------|--------|-------|----|--|

**(b) Analiza excluderilor Admisibile:**

In cazul Nivelului de Serviciu C5 – Timpul de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor, apelurile abandonate cu durata mai mica de 15 sec au fost considerate Excluderi Admisibile.

**(c) Rezultatul evaluarii Nivelului de Serviciu C5, tinand seama de verificarile efectuate de AMRSP:**

- cazuri de infundari guri de scurgere notificate si rezolvate  $\leq 15$  s :  $NS\ C5 = \frac{184025}{241842 - 2404} \times 100\% = 76,86\%$   
(Standard Obiectiv : 50%)

- cazuri de infundari guri de scurgere notificate si rezolvate  $\leq 30$  s :  $NS\ C5 = \frac{208996}{241842 - 4318} \times 100\% = 87,99\%$   
(Standard Obiectiv : 75%)

s-a decis **Certificarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C5- Timpul de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor**, avand in vedere mentinerea valorilor Nivelului de Serviciu C5 peste valorile Nivelului Standardului Obiectiv.

*Decizia Consiliului Executiv al AMRSP cu privire la aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 – Timpul de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor 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 C5 – Timpul de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor 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,  
Ciprian CARNUTA**

**Sef Compartiment,  
ing. Madalina COLIU**

**Intocmit,  
Ing. Carmen NEDELCU  
Responsabil monitorizare  
Nivel de Serviciu C5**

**AMRSP**