

MUNICIPIUL BUCURESTI
Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice

A M R S P
D E C I Z I E

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. 16257221/12.12.2016, inregistrata la AMRSP cu nr. 2902/12.12.2016;

Avand in vedere *Referatul nr. 2972 / 19.12.2016 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, nr. 42/2012, nr. 43/201, nr. 43/2014 si nr. 39/2015;

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 Adicional la Statutul AMRSP aprobat prin HCGMB nr. 112/30.08.2012,

CONSILIUL EXECUTIV AL AMRSP

D E C I D E:

Art. 1. Se aproba Scrisoarea de Certificare a Continuarii Conformitatii *Nivelului de Serviciu C5 – Timpul de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor* pentru perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii 27.11.2015 - 26.11.2016, 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

Director Servicii
Ciprian CARNUTA

Director Economic – Comercial
Viorel APOSTOL

Bucuresti,

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 Madalin Jorj MIHAILOVICI

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 22.12.2016, a fost analizat *Referatul de Evaluare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 - Timpul de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor* nr. 2972 / 19.12.2016, 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 C5 - Timpul de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor* nr. 16257221/12.12.2016, inregistrat la AMRSP cu nr. 2902/12.12.2016. 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, Evaluarea Continuarii Conformitatii se face la intervale de 12 luni de la ultima Certificare a Continuarii Conformitatii (*Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 39/2015*).

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, nr. 42/2012, nr. 43/2013, nr. 43/2014 si nr. 39/2015.

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
Numeric	Numeric	secunde	secunde	Numeric	%	%	%
1	2	3	4	5	6	7	8
220.961	2.285	14	≤ 15 sec	155.786	71,24	50	0
	4.323		≤ 30 sec	181.527	83,79	75	0

			> 30 sec	35.111	16,21	25	
--	--	--	----------	--------	-------	----	--

(b) Analiza excluderilor Admisibile:

In cazul Nivelului de Serviciu C5 – Timpul de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor, apelurile abandonate au fost considerate Excluderi Admisibile.

In perioada **27.11.2015 – 26.11.2016** au fost identificate ca Excluderi Admisibile urmatoarele apeluri abandonate:

Numarul de apeluri abandonate in mai putin de 15 sec.	2.285
Numarul de apeluri abandonate in mai putin de 30 sec.	4.323

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

- numar de apeluri telefonice la care s - a raspuns in ≤ 15 sec : $NS\ C5 = \frac{155786}{220961 - 2285} \times 100 = 71,24\%$
(Standard Obiectiv : 50%)

- numar de apeluri telefonice la care s - a raspuns in ≤ 30 sec : $NS\ C5 = \frac{181527}{220961 - 4323} \times 100 = 83,79\%$
(Standard Obiectiv : 75%)

s-a decis **Certificarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C5- Timpul de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor**, pentru perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii **27.11.2015 - 26.11.2016**, 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**

AMRSP