

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 pentru
Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii 27.11.2022 ÷ 26.11.2023

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 adresa nr. 23120547/5.12.2023, inregistrata la Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice cu nr. 1081/6.12.2023;

Avand in vedere *Referatul nr. 1120 / 18.12.2023 privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 - Timpul de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor pentru Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii 27.11.2022 ÷ 26.11.2023*, 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 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, nr. 39/2015, nr. 59/2016, nr. 55/2017, nr. 76/2018, nr. 45/2019, nr. 34/2020, nr. 31/2021 si nr. 33/2022;

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

DECIDE:

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 27.11.2022 ÷ 26.11.2023*, 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
Madalina COLIU

Director Economic-Comercial
Carmen ANDREESCU

Bucuresti
Nr. 32 / 20.12.2023

Autoritatea Municipala 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
e-mail: secretariat@amrsp.com.ro
www.amrsp.com.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 C5 - Timpul de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor pentru Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii 27.11.2022 ÷ 26.11.2023

In cadrul sedintei Consiliului Executiv al AMRSP din data de **20.12.2023**, a fost analizat *Referatul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 - Timpul de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor pentru Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii 27.11.2022 ÷ 26.11.2023*, 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. 23120547/5.12.2023.

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. 33/2022*).

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 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, nr. 39/2015, nr. 59/2016, nr. 76/2018, nr. 45/2019, nr. 34/2020, nr. 31/2021 si nr. 33/2022.

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>secunde</i>	<i>Numeric</i>	<i>%</i>	<i>%</i>	<i>%</i>
1	2	3	4	5	6	7	8
105 958	608	00:22:00	≤ 15 sec	84 525	80,23	50	0
	2 088		≤ 30 sec	97 516	93,88	75	0
			> 30 sec	6 354	6,12	25	

(b) Analiza Excluderilor Admisibile:

În cazul Nivelului de Serviciu C5 – Timpul de răspuns la apelurile telefonice ale clienților, apelurile abandonate au fost considerate Excluderi Admisibile (conform Deciziei Consiliului Executiv ARBAC nr.26/2004).

Din baza de date, pentru perioada de evaluare **27.11.2022 ÷ 26.11.2023**, au fost identificate un număr total de **2 088** apeluri telefonice abandonate, din care **608** de apeluri au fost abandonate în mai puțin de **15 secunde**.

Prin urmare, s-au aprobat cele **2088** propuneri de Excluderi Admisibile reprezentând apeluri telefonice inițiate de clienți și abandonate.

(c) Rezultatul evaluării Nivelului de Serviciu C5 de către AMRSP:

$$NSC5 = \frac{\text{Nr. de apeluri telefonice la care s - a răspuns în } < 15 \text{ s}}{\text{Nr. total de apeluri primite - EA}} \times 100 = \frac{84525}{105958 - 608} \times 100 = 80,23\%$$

(Standard Obiectiv : 50 %)

$$NSC5 = \frac{\text{Nr. de apeluri telefonice la care s - a răspuns în } < 30 \text{ s}}{\text{Nr. total de apeluri primite - EA}} \times 100 = \frac{97516}{105958 - 2088} \times 100 = 93,88\%$$

(Standard Obiectiv : 75 %)

s-a decis **Certificarea Continuarii Conformității Nivelului de Serviciu C5 - Timpul de răspuns la apelurile telefonice ale clienților pentru Perioada de Evaluare a Continuarii Conformității 27.11.2022 ÷ 26.11.2023**, având în vedere menținerea valorilor Nivelului de Serviciu C5 peste valorile Nivelului Standardului Obiectiv.

Decizia Consiliului Executiv al AMRSP cu privire la aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformității Nivelului de Serviciu C5 – Timpul de răspuns la apelurile telefonice ale clienților pentru Perioada de Evaluare a Continuarii Conformității 27.11.2022 ÷ 26.11.2023 va fi transmisă imediat după redactare.

Constatarea ulterioară emiterii Deciziei Consiliului Executiv al AMRSP cu privire la aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformității Nivelului de Serviciu C5 – Timpul de răspuns la apelurile telefonice ale clienților pentru Perioada de Evaluare a Continuarii Conformității 27.11.2022 ÷ 26.11.2023 a unor informații care contrazic datele raportate de către S.C. Apa Nova București S.A. privind Perioada de evaluare, va putea determina revizuirea Deciziei.

Cu deosebită considerație,

Director General
Adrian CRISTEA

Director Servicii
Madalina COLIU

Intocmit
Ing. Mihail ALEXANDRESCU
Responsabil monitorizare NS C5