

NIVELUL DE SERVICIU C5 – Timpul de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor

1. Definitie

- timpul pentru a raspunde la contactele telefonice

2. Termen limita de conformitate

- anul 3 de concesiune (17.11.2003).

Termenul Limita de Conformitate la care s-a realizat Conformitatea NSO a fost 17.01.2004. Dupa aceasta data, pe toata durata concesiunii, daca este realizata sau nu conformitatea, TLC se stabileste la 20 de zile numai dupa emiterea scrisorii de certificare.

3. Procedura de Evaluare NS C5

- Evaluarea Initiala trebuie efectuata pe o perioada de 2 luni incepand cu 27.07.2003 si pana la data de 26.09.2003. Conform Contractului de Concesiune (art.1.2 Anexa III – Caietul de Sarcini) datele pe baza carora se va face evaluarea conformitatii vor fi cele obtinute in timpul unei perioade de evaluare continue, avand durata de 2 luni (Perioada de Evaluare Initiala). O astfel de perioada se incheie cu 50 de zile inainte de Termenul Limita de Conformitate, sau de Data Anterioara de Conformitate. Pe baza datelor inregistrate, Concesionarul va trebui sa prezinte Autoritatii de Reglementare Tehnica cu cel putin 40 de zile inainte de TLC raportul de Evaluare Initiala. Autoritatea are la dispozitie 20 de zile pentru a emite o scrisoare de Certificare a Conformitatii sau de respingere a acesteia.

- Continuarea Conformitatii se face, pe toata durata concesiunii, la intervale de 12 luni numai daca s-a realizat conformitatea initiala. Datele folosite pentru evaluarea continuarii conformitatii vor fi cele obtinute in perioada de 12 luni ce incepe in ziua urmatoare a ultimei zile a perioadei de evaluare. Predarea raportului de catre Concesionar si emiterea scrisorii de catre Autoritate se fac respectand aceleasi termenele limita de la Evaluarea Initiala.

Datorita faptului ca termenul la care s-a realizat conformitatea a fost 17.01.2004, perioada de ECC va fi intre 27 noiembrie a fiecarui an pana la 26 noiembrie a anului urmator.

4. Standard Obiectiv (SO)

- Raspuns in 15 secunde la **50%** din apelurile telefonice primite
- Raspuns in 30 de secunde la **75%** din apelurile telefonice primite

5. Formula de calcul

- raportul dintre numarul apelurilor telefonice la care s-a raspuns in intervalele de timp specificate in Contractul de Concesiune (CC) si numarul total de apeluri telefonice primite.

$$NSC5 = \frac{\text{Nr. apeluri conforme}}{\text{Nr. total apeluri} - EA} \times 100$$

6. Monitorizarea Nivelului de Serviciu C5

- **Concesionarul** inregistreaza si intocmeste un sistem de inregistrare adecvat care sa dea detalii despre timpii de contact asupra tuturor reclamatiilor telefonice inregistrate la SC ANB SA. Sistemul instalat va trebui sa poata inregistra informatii despre numarul total de apeluri primite pe liniile de contact cu clientii, numarul total de apeluri la care s-a raspuns, numarul total de apeluri la care s-a raspuns in 15 secunde, numarul total de apeluri la care s-a raspuns in 15 - 30 de secunde, numarul de apeluri la care s-a raspuns in mai mult de 30 de secunde, numarul total de apeluri la care s-a raspuns, timpul mediu de raspuns si numarul de apeluri abandonate.

Informatiile de mai sus trebuie inregistrate intr-o baza de date si raportate anual, sau pentru o alta perioada solicitata de catre Autoritatea de Reglementare Tehnica.

Inregistrările din baza de date se tin de catre concesionar in conformitate cu formatul aprobat de ARBAC prin Decizia nr. 2/2004. Rapoartele concesionarului, pe baza carora se face evaluarea, contin tabelele rezumative a caror structura a fost aprobata prin Decizia ARBAC nr. 26/2004.-

- **Autoritatea de Reglementare Tehnica** analizeaza rapoartele Concesionarului si verifica inregistrările din baza de date. Verificarile urmaresc identificarea timpilor de raspuns si a corectei incadrari a evenimentelor in categoria Excluserilor Admisibile.

Informatiile sunt stocate, cumulate si transmise anual Autoritatii de Reglementare Tehnica, dar pe masura ce sunt inregistrate sunt verificate periodic prin sondaj de catre aceasta.

7. Excluderi Admisibile (EA)

Nu sunt prevazute Excluderi Admisibile in Contractul de Concesiune. Pentru acest Nivel de Serviciu, Concesionarul a identificat si propus urmatoarele tipuri de excluderi admisibile:

- Numar de apeluri abandonate in mai putin de 30 sec

Datorita faptului ca in prezent mesageria vocala preia toate apelurile in mai putin de 30 sec, apelurile abandonate cu durata mai mica de 15 sec sunt considerate ca Excluderi Admisibile.

AMRSP

Decizii de reglementare si certificari

1. Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 21/20.11.2002 – privind aprobarea Standardului de Baza pentru indicatorul C5 – Timpul pentru tratarea apelurilor telefonice

Consiliul Executiv al ARBAC a aprobat urmatoarele valori pentru Standardul de Baza:

- Raspuns in 15 secunde la 50% din apeluri
- Raspuns in 30 de secunde la 75% din apeluri
- Raspuns in mai mult de 30 de secunde la 100% din apeluri

Standardul de baza s-a determinat pe baza informatiilor obtinute referitoare la Nivelele Serviciilor prestate de RGAB in anii 1999-2000, care constituie perioada de referinta pentru stabilirea NSB si s-a stabilit in functie de cele mai apropiate valori ale propunerilor SC ANB SA pentru NSB fata de valorile inregistrate in anul 2001, in cazul C5 neinregistrandu-se evolutii substantiale ale activitatii SC ANB SA fata de activitatea RGAB.

La baza deciziei au stat urmatoarele:

- prevederile clauzelor 11, 17, 48.1 si 48.4 din Contractul de Concesiune dintre Municipiul Bucuresti si SC Apa Nova Bucuresti SA cu privire la furnizarea de servicii de alimentare cu apa si canalizare pentru Municipiul Bucuresti
- prevederile art. 4, litera a), art. 5.2, art. 5.5, art. 6.6 si art. 7.2 din Statutul ARBAC, aprobat prin HCGMB nr. 153/2001
- referatul privind analiza si verificarea datelor transmise de ANB cu privire la indicatorul C5, inaintat Consiliului Executiv al ARBAC de catre Directorul de Servicii al ARBAC

Evaluarea s-a facut in baza urmatoarelor informatii si documente:

- raportul refacut privind Nivelele Standardelor de Baza prezentat de SC Apa Nova Bucuresti SA (ANB) in data de 23 septembrie 2002, Raportul Anual al ANB refacut si prezentat de ARBAC la data de 10.10.2002 si datele transmise de ANB prin adresa nr. 4946/12.11.2002

2. Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 15/30.05.2003 - privind aprobarea modificarii Deciziilor Consiliului Executiv al ARBAC nr. 12/20.11.2002, 15/20.11.2002, 16/20.11.2002, 17/20.11.2002, 19/20.11.2002, 21/21.11.2002, 22/20.11.2002 si 23/20.11.2002

La baza deciziei au stat urmatoarele:

- prevederile art. 4, litera a), art. 5.2, art. 5.5, art. 6.6 si art. 7.2 din Statutul ARBAC, aprobat prin HCGMB nr.153/2001
- proiectul de modificare a Deciziilor Consiliului Executiv al ARBAC nr. 12/20.11.2002, 15/20.11.2002, 16/20.11.2002, 17/20.11.2002, 19/20.11.2002, 21/21.11.2002, 22/20.11.2002 si 23/20.11.2002, intocmit in urma sedintelor de lucru comune ARBAC -ANB din 21.05.2003 si 27.05.2003 si inaintat Consiliului Executiv al ARBAC de catre Directorul Tehnic al ARBAC.

Evaluarea s-a facut in baza urmatoarelor informatii si documente:

- scrisoarea nr. 8056/20.12.2002 prin care ANB a contestat art. 2 al Deciziilor Consiliului Executiv al ARBAC nr. 12/20.11.2002, 15/20.11.2002, 16/20.11.2002, 17/20.11.2002, 19/20.11.2002, 21/21.11.2002, 22/20.11.2002 si 23/20.11.2002 invocand motivul introducerii unei obligatii neprevazute in Contractul de Concesiune

3. Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 36 / 28.10.2003 - privind aprobarea Scrisorii de Respingere a Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 – Timpul de tratare a apelurilor telefonice

Procentul de conformitate realizat este de **0 %** - datorita lipsei informatiilor relevante, deoarece Centrul Unic de Apel si aparatura necesara inregistrarii apelurilor nu au functionat in perioada de evaluare.

In urma analizei si verificarii Raportului SC ANB SA s-a constatat ca nu exista o baza de date pentru NS C5 pentru perioada 27.07.2003-27.09.2003 motiv pentru care nu s-a putut calcula conformitatea. SC ANB SA motiveaza acest lucru datorita unor factori externi care au contribuit la intarzierea punerii in functiune a centralei telefonice, inregistrările aferente NS C5 debutand cu un decalaj fata de inceputul perioadei de Evaluare Initiala.

La baza deciziei au stat urmatoarele:

- prevederile clauzelor 1.2 si 1.4 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 art. 4, litera a), art. 5.2, art. 5.5, art. 6.6 si art. 7.2 din Statutul ARBAC, aprobat prin HCGMB nr.153/2001
- referatul privind analiza si verificarea Raportului S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. de Evaluare Initiala a Conformitatii, inaintat Consiliului Executiv al ARBAC de catre Directorul de Servicii

Evaluarea s-a facut in baza urmatoarelor informatii si documente:

- raportul privind Evaluarea Initiala a Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 -Timpul de tratare a apelurilor telefonice, transmis la ARBAC de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. la data de 8.10.2003

4. Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 2/05.01.2004 - Privind aprobarea formatului inregistrarii bazei de date pentru indicatorul C5 – Timpul pentru a raspunde la contactele telefonice**La baza deciziei au stat urmatoarele:**

- prevederile clauzelor 12.4, 17, 48 si a clauzei 1.5 din Caietul de Sarcini (Partea III) - Nivele 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 art. 4, litera a), art. 5.2, 5.3, 5.4, 5.5, 5.7, 5.8, art. 6.6 si art. 7.2 din Statutul ARBAC, aprobat prin HCGMB nr.153/2001
- raportul de Evaluare al ANB pentru a doua perioada EIC (27.09.2003 - 27.11.2003) din data de 22.12.2003 (scrisoarea ANB nr.1083/19.12.2003)
- referatul prezentat Consiliului Executiv al ARBAC de catre Directorul Tehnic si Directorul de Servicii, privind aprobarea formatului inregistrarii bazei de date pentru indicatorul C5 din data de 05.01.2004

5. Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 3/08.01.2004 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 – Timpul de tratare a apelurilor telefonice

Consiliul Executiv al ARBAC a decis certificarea conformitatii Nivelului de Serviciu C5 – Timpul de tratare a apelurilor telefonice, avand in vedere urmatoarele:

Numarul total de apeluri primite	17 021
Numarul total de apeluri la care s-a raspuns in mai putin de 15 s	16 472
Numarul total de apeluri la care s-a raspuns in mai putin de 30 s	16 761
Numarul total de apeluri abandonate	242

Conformitatea realizata:

- Raspuns in 15 sec la 98,2 % din apeluri fata de SO de 50 %
- Raspuns in 30 sec la 99,9 % din apeluri fata de SO de 75%.

La baza deciziei au stat urmatoarele:

- prevederile clauzei 1.2 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 art. 4, litera a), art. 5.2, art. 5.5, art. 6.6 si art. 7.2 din Statutul ARBAC, aprobat prin HCGMB nr.153/2001
- referatul privind analiza si verificarea Raportului S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. de Evaluare Initiala a Conformitatii, inaintat Consiliului Executiv al ARBAC de catre Directorul de Servicii

Evaluarea s-a facut in baza urmatoarelor informatii si documente:

- raportul privind Evaluarea Initiala a Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 -Timpul de tratare a apelurilor telefonice transmis la ARBAC de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. la data de 19.12.2003

6. Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 26/25.03.2004 - Privind aprobarea formatului tabelului rezumativ pentru Nivelul de Serviciu C5 – Timp pentru a raspunde la contactele telefonice**La baza deciziei au stat urmatoarele:**

- prevederile clauzei 12.4, 17, 48 si a clauzei 1.5 din Caietul de Sarcini (Partea III) . Nivele 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 art. 4, litera a), art. 5.2, art. 5.3, 5.4, 5.5, 5.7, 5.8, art. 6.6 si art. 7.2 din Statutul ARBAC, aprobat prin HCGMB nr.153/2001
- propunerile ARBAC privind formatul tabelelor rezumative pentru toti indicatorii prevazuti in Contractul de Concesiune, transmise la ANB prin adresa nr. 63 / 27.01.2003
- concluziile reuniunilor comune din zilele de 12.02.2003, 3.03.2003, 31.07.2003, intre ARBAC si ANB pentru clarificarea formatului tabelelor rezumative
- proiectul de Decizie al ARBAC privind formatul tabelelor rezumative inaintat catre ANB prin adresa nr. 639 / 27.08.2003, precum si de propunerea ANB transmisa prin adresa ANB nr. 7285 / 18.11.2003
- concluziile reuniunilor de lucru comune intre ARBAC si ANB, din zilele de 16.12.2003 si 19.12.2003 pentru stabilirea formatului final al tabelului rezumativ pentru Nivelul de Serviciu C5 - Timp pentru a raspunde la

- contactele telefonice
- referatul privind aprobarea formatului tabelului rezumativ pentru Nivelul de Serviciu C5 - Timp pentru a raspunde la contactele telefonice, inaintat Consiliului Executiv al ARBAC de catre Directorul Tehnic si Directorul de Servicii

7. Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 48/ 27.12.2004 - privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 – Timpul de tratare a apelurilor telefonice

Consiliul Executiv al ARBAC a decis certificarea conformitatii Nivelului de Serviciu C5 – Timpul de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor, avand in vedere urmatoarele:

Numarul total de apeluri primite	137 527
Numarul total de apeluri la care s-a raspuns in mai putin de 15 s	119 299
Numarul total de apeluri la care s-a raspuns in mai putin de 30 s	135 135
Numarul total de apeluri abandonate	2 376

Conformitatea realizata:

- Raspuns in 15 sec la 86,7% din apeluri fata de SO de 50 %
- Raspuns in 30 sec la 98,2% din apeluri fata de SO de 75%.

La baza deciziei au stat urmatoarele:

- prevederile clauzelor 10.2, 17.7, 48, precum si a 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 art. 4, litera a), art. 5.2, art. 5.5, art. 6.6 si art. 7.2 din Statutul ARBAC, aprobat prin HCGMB nr.153/2001
- referatul privind analiza si verificarea Raportului S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. de Evaluare a Continuarii Conformitatii, inaintat Consiliului Executiv al ARBAC de catre Directorul de Servicii

Evaluarea s-a facut in baza urmatoarelor informatii si documente:

- raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 -Timpul de tratare a apelurilor telefonice transmis la ARBAC de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. la data de 06.12.2004, precum si raspunsul nr. 15694 din 27.12.2004

8. Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 50/15.12.2005 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 – Timpul de tratare a apelurilor telefonice

Consiliul Executiv al ARBAC a decis certificarea conformitatii Nivelului de Serviciu C5 – Timpul de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor, avand in vedere urmatoarele:

Numarul total de apeluri primite	174 624
Numarul total de apeluri la care s-a raspuns in mai putin de 15 s	148 581
Numarul total de apeluri la care s-a raspuns in mai putin de 30 s	148 775
Numarul total de apeluri abandonate	2 668

Conformitatea realizata:

- Raspuns in 15 sec la 86,41% din apeluri fata de SO de 50%
- Raspuns in 30 sec la 86,52% din apeluri fata de SO de 75%

La baza deciziei au stat urmatoarele:

- prevederile clauzelor 10.2, 17.7, 48, precum si a 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 art. 4, litera a), art. 5.2, art. 5.5, art. 6.6 si art. 7.2 din Statutul ARBAC, aprobat prin HCGMB nr.153/2001;
- referatul privind analiza si verificarea Raportului S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. de Evaluare a Continuarii Conformitatii, inaintat Consiliului Executiv al ARBAC de catre Directorul de Servicii

Evaluarea s-a facut in baza urmatoarelor informatii si documente:

- raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 -Timpul de raspuns al apelurilor telefonice transmis la ARBAC de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. la data de 06.12.2005.

9. Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 40/21.12.2006 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 – Timpul de raspuns la apelurile telefonice

Consiliul Executiv al ARBAC a decis certificarea conformitatii Nivelului de Serviciu C5 Timpul de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor, avand in vedere urmatoarele:

Numarul total de apeluri inregistrate de ANB in perioada de evaluare	196 183
Numarul total de apeluri la care s-a raspuns	193 108
Numarul total de apeluri la care s-a raspuns in mai putin de 15 s.	172 075
Numarul de apeluri la care s-a raspuns in mai putin de 30 s.	173 677
Numarul total de apeluri la care s-a raspuns in mai mult de 30 s	19 431
Numarul de apeluri abandonate	3 075

Conformitatea realizata:

- Raspuns in **15 sec** la **88,81%** din apeluri fata de **SO** de **50%**
- Raspuns in **30 sec** la **89,94%** din apeluri fata de **SO** de **75%**

La baza deciziei au stat urmatoarele:

- prevederile clauzelor 10.2, 17.7, 48, precum si a 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 art. 4, litera a), art. 5.2, art. 5.5, art. 6.6 si art. 7.2 din Statutul ARBAC, aprobat prin HCGMB nr.153/2001
- referatul privind analiza si verificarea Raportului S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. de Evaluare a Continuarii Conformitatii, inaintat Consiliului Executiv al ARBAC de catre Directorul de Servicii

Evaluarea s-a facut in baza urmatoarelor informatii si documente:

- raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 -Timpul de raspuns la apelurile telefonice transmis la ARBAC de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. la data de 06.12.2006

10. Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 38/21.12.2007 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 – Timp de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor

Consiliul Executiv al ARBAC a decis certificarea conformitatii Nivelului de Serviciu C5 – Timpul de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor, avand in vedere urmatoarele:

Numarul total de apeluri primite	239 601
Numarul total de apeluri la care s-a raspuns in mai putin de 15 s.	213 584
Numarul de apeluri la care s-a raspuns in mai putin de 30 s.	216 265
Numarul total de apeluri neconforme	19 894
Numarul total de apeluri abandonate	3 282

Conformitatea realizata:

- Raspuns in **15 sec** la **90,36%** din apeluri fata de **SO** de **50%**
- Raspuns in **30 sec** la **91,50%** din apeluri fata de **SO** de **75%**

La baza deciziei au stat urmatoarele:

- prevederile clauzelor 10.2, 17.7, 48, precum si a 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 art. 4, litera a), art. 5.2, art. 5.5, art. 6.6 si art. 7.2 din Statutul ARBAC, aprobat prin HCGMB nr. 153/2001
- referatul privind analiza si verificarea Raportului S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. de Evaluare a Continuarii Conformitatii, inaintat Consiliului Executiv al ARBAC de catre Directorul Tehnic

Evaluarea s-a facut in baza urmatoarelor informatii si documente:

- raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 - Timpul de raspuns la apelurile telefonice transmis la ARBAC de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. la data de 06.12.2007

11. Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 26/16.12.2008 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 – Timpul de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor

Consiliul Executiv al ARBAC a decis certificarea conformitatii Nivelului de Serviciu C5 – Timpul de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor, avand in vedere urmatoarele:

Numarul total de apeluri primite	265 339
Numarul total de apeluri la care s-a raspuns in mai putin de 15 s.	229 566
Numarul de apeluri la care s-a raspuns in mai putin de 30 s.	258 555
Numarul total de apeluri neconforme	1 078
Numarul total de apeluri abandonate	4 722

Conformitatea realizata:

- Raspuns in **15 sec** la **88,01%** din apeluri fata de **SO** de **50%**
- Raspuns in **30 sec** la **90,02%** din apeluri fata de **SO** de **75%**

La baza deciziei au stat urmatoarele:

- prevederile clauzelor 10.2, 17.7, 48, precum si a 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
- Deciziile Consiliului Executiv al ARBAC nr. 3/2004, nr. 48/2004, nr. 50/2005, nr. 40/2006 si nr. 37/2007
- prevederile art. 4, litera a), b), d), art. 5.3, art. 5.6 si art. 7.1 din Statutul ARBAC, aprobat prin HCGMB nr. 155/2008
- referatul privind analiza si verificarea Raportului S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. de Evaluare a Continuarii Conformitatii, inaintat Consiliului Executiv al ARBAC de catre Directorul de Servicii

Evaluarea s-a facut in baza urmatoarelor informatii si documente:

- raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 - Timpul de raspuns la apelurile telefonice transmis la ARBAC de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. la data de 05.12.2008

12. Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 24 / 14.12.2009 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 - Timpul de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor

Consiliul Executiv al ARBAC a decis certificarea conformitatii Nivelului de Serviciu C5 - Timpul de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor, avand in vedere urmatoarele:

Numarul total de apeluri primite	266 176
Numarul total de apeluri la care s-a raspuns in mai putin de 15 s.	212 631
Numarul de apeluri la care s-a raspuns in mai putin de 30 s.	225 025
Numarul total de apeluri neconforme	31 130
Numarul total de apeluri abandonate	13 373

Conformitatea realizata:

- Raspuns in 15 sec la 82,33% din apeluri fata de SO de 50%
- Raspuns in 30 sec la 87,21% din apeluri fata de SO de 75%

La baza deciziei au stat urmatoarele:

- prevederile clauzelor 10.2, 17.7, 48, precum si a 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
- Deciziile ARBAC nr. 3/2004, nr. 48/2004, nr. 50/2005, nr. 40/2006, nr. 37/2007 si nr. 26/16.12.2008
- prevederile art. 4, litera a), b), d), art. 5.3, art. 5.6 si art. 7.1 din Statutul ARBAC, aprobat prin HCGMB nr. 155/2008
- referatul privind analiza si verificarea Raportului S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. de Evaluare a Continuarii Conformitatii, inaintat Consiliului Executiv al ARBAC de catre responsabilul cu monitorizarea acestui Nivel de Serviciu

Evaluarea s-a facut in baza urmatoarelor informatii si documente:

- raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 - Timpul de raspuns la apelurile telefonice transmis la ARBAC de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. la data de 04.12.2009

13. Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 32/21.12.2010 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 - Timpul de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor

Consiliul Executiv al AMRSP a decis certificarea conformitatii Nivelului de Serviciu C5 - Timpul de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor, avand in vedere urmatoarele:

Numarul total de apeluri primite	304 119
Numarul total de apeluri la care s-a raspuns in mai putin de 15 s.	221 564
Numarul de apeluri la care s-a raspuns in mai putin de 30 s.	240 957
Numarul total de apeluri neconforme	48 585
Numarul total de apeluri abandonate	14 577

Conformitatea realizata:

- Raspuns in 15 sec la 75,61% din apeluri fata de SO de 50%
- Raspuns in 30 sec la 83,42% din apeluri fata de SO de 75%

La baza deciziei au stat urmatoarele:

- prevederile art. 2 din HCGMB nr. 339/2009 privind aprobarea statutului, organigramei, statului de functii si regulamentul de organizare si functionare ale AMRSP si a art. 7, lit. a) si b), a art. 16. lit. a), b) si f) din Statutul AMRSP aprobat prin HCGMB nr. 339/2009
- prevederile clauzei 1.3 din Anexa A, Caiet de Sarcini (Partea III) - Nivele de Servicii din Contractul de Concesiune dintre Municipiul Bucuresti si SC Apa Nova Bucuresti SA cu privire la furnizarea de servicii de

- alimentare cu apa si canalizare pentru Municipiul Bucuresti
- referatul nr. 970/20.12.2010 privind analiza si verificarea Raportului SC ANB SA de Evaluare a Continuarii Conformitatii NS C5, inaintat Consiliului Executiv al AMRSP de catre Directorul Adjunct (Servicii)
- Deciziile 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

Evaluarea s-a facut in baza urmatoarelor informatii si documente:

- raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 - Timpul de raspuns la apelurile telefonice transmis la AMRSP de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. la data de 06.12.2010

14. Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 32/22.12.2011 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 - Timpul de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor
Consiliul Executiv al AMRSP a decis certificarea conformitatii Nivelului de Serviciu C5 - Timpul de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor, avand in vedere urmatoarele:

Numarul total de apeluri primite	205 938
Numarul total de apeluri la care s-a raspuns in mai putin de 15 s.	175 777
Numarul de apeluri la care s-a raspuns in mai putin de 30 s.	187 084
Numarul total de apeluri neconforme	13 885
Numarul total de apeluri abandonate	4 969

Conformitatea realizata:

- **86,51 %** fata de SO de **50%** pentru apelurile telefonice la care s-a raspuns in mai putin de **15 sec**, asa cum prevede Standardul Obiectiv
- **93,09 %** fata de SO de **75%** pentru apelurile telefonice la care s-a raspuns in mai putin de **30 sec**, asa cum prevede Standardul Obiectiv

La baza deciziei au stat urmatoarele:

- prevederile clauzei 1.3 din Anexa A, Caiet de Sarcini, Partea a III a - Nivele 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 art. 2 din HCGMB nr. 339/2009 si a art. 7, literele a) si b), a art.14.2 si art. 16, literele a), b) si f) din Statutul AMRSP, aprobat prin HCGMB nr.339/2009
- referatul nr. 1080/21.12.2011 privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 - Timpul de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor, inaintat Consiliului Executiv al AMRSP de catre Directorul Adjunct (Servicii) al AMRSP
- Deciziile 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 Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 32/2010

Evaluarea s-a facut in baza urmatoarelor informatii si documente:

- 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. 10065578/06.12.2011 inregistrata la AMRSP cu nr. 1042/06.12.2011

15. Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 42 /21.12.2012 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 - Timpul de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor
Consiliul Executiv al AMRSP a decis certificarea conformitatii Nivelului de Serviciu C5 - Timpul de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor, avand in vedere urmatoarele:

Numarul total de apeluri primite	245 827
Numarul total de apeluri la care s-a raspuns in mai putin de 15 s.	188 432
Numarul de apeluri la care s-a raspuns in mai putin de 30 s.	212 423
Numarul total de apeluri neconforme	28 831
Numarul total de apeluri abandonate	4 573

Conformitatea realizata:

- **77,47 %** fata de SO de **50%** pentru apelurile telefonice la care s-a raspuns in mai putin de **15 sec**, asa cum prevede Standardul Obiectiv
- **88,05 %** fata de SO de **75%** pentru apelurile telefonice la care s-a raspuns in mai putin de **30 sec**, asa cum prevede Standardul Obiectiv

La baza deciziei au stat urmatoarele:

- prevederile clauzei 1.3 din Anexa A, Caiet de Sarcini, Partea a III a - Nivele 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 art. 7, literele a) si b), a art.14.2 si art. 16, literele a), b) si f) din Statutul AMRSP, aprobat prin HCGMB nr.339/2009 si prevederile Actului Aditional la Statutul AMRSP aprobat prin HCGMB nr. 112/30.08.2012
- Referatul nr. 1166/18.12.2012 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
- Deciziile 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 si nr. 32/2011

Evaluarea s-a facut in baza urmatoarelor informatii si documente:

- 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. 10077797/04.12.2012 inregistrata la AMRSP cu nr. 1114/04.12.2012

16. Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 43/ 20.12.2013 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 – Timpul de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor
Consiliul Executiv al AMRSP a decis certificarea conformitatii Nivelului de Serviciu C5 – Timpul de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor, avand in vedere urmatoarele:

Numarul total de apeluri primite	241 842
Numarul total de apeluri la care s-a raspuns in mai putin de 15 s.	184 025
Numarul de apeluri la care s-a raspuns in mai putin de 30 s.	208 996
Numarul total de apeluri neconforme	28 528
Numarul total de apeluri abandonate	4 318

Conformitatea realizata:

- 76,86 % fata de SO de 50% pentru apelurile telefonice la care s-a raspuns in mai putin de 15 sec, asa cum prevede Standardul Obiectiv
- 87,99 % fata de SO de 75% pentru apelurile telefonice la care s-a raspuns in mai putin de 30 sec, asa cum prevede Standardul Obiectiv

La baza deciziei au stat urmatoarele:

- prevederile clauzei 1.3 din Anexa A, Caiet de Sarcini, Partea a III a - Nivele 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 art. 7, literele a) si b), a art.14.2 si art. 16, literele a), b) si f) din Statutul AMRSP, aprobat prin HCGMB nr.339/2009 si prevederile Actului Aditional la Statutul AMRSP aprobat prin HCGMB nr. 112/30.08.2012
- 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
- Deciziile 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

Evaluarea s-a facut in baza urmatoarelor informatii si documente:

- 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

17. Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 43/23.12.2014 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 – Timpul de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor
Consiliul Executiv al AMRSP a decis certificarea conformitatii Nivelului de Serviciu C5 – Timpul de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor, avand in vedere urmatoarele:

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
233 391	2 466	12	≤ 15 sec	172 609	74,75	50	0
	4 247		≤ 30 sec	198 771	86,75	75	0
			> 30 sec	30 373	13,25	25	

Conformitatea realizata:

- **74,75 %** fata de SO de **50%** pentru apelurile telefonice la care s-a raspuns in mai putin de **15 sec**, asa cum prevede Standardul Obiectiv
- **86,75 %** fata de SO de **75%** pentru apelurile telefonice la care s-a raspuns in mai putin de **30 sec**, asa cum prevede Standardul Obiectiv

La baza deciziei au stat urmatoarele:

- 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 si nr. 43/2013
- prevederile 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 prevederile Actului Adicional la Statutul AMRSP aprobat prin HCGMB nr. 112/30.08.2012
- Referatul nr. 2492/ 18.12.2014 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

Evaluarea s-a facut in baza urmatoarelor informatii si documente:

- 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. 14235622/11.12.2014, inregistrata la AMRSP cu nr. 2411/11.12.2014

18. Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 39/23.12.2015 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 - Timpul de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor
Consiliul Executiv al AMRSP a decis certificarea conformitatii Nivelului de Serviciu C5 - Timpul de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor, avand in vedere urmatoarele:

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
222 462	2 771	12	≤ 15 sec	167 885	76,42	50	0
	4 639		≤ 30 sec	190 727	87,56	75	0
			> 30 sec	27 096	12,44	25	

Conformitatea realizata:

- **76,42 %** pentru apelurile telefonice la care s-a raspuns in mai putin de **15 sec** fata de Standardul Obiectiv de **50%**
- **87,56 %** pentru apelurile telefonice la care s-a raspuns in mai putin de **30 sec** fata de Standardul Obiectiv de **75%**

La baza deciziei au stat urmatoarele:

- 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 si nr. 43/2014
- prevederile 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 prevederile Actului Adicional la Statutul AMRSP aprobat prin HCGMB nr. 112/30.08.2012
- Referatul nr. 2239/18.12.2015 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

Evaluarea s-a facut in baza urmatoarelor informatii si documente:

- 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. 15218962/09.12.2015, inregistrata la AMRSP cu nr. 2171/09.12.2015

19. Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 59/22.12.2016 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 – Timpul de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor
Consiliul Executiv al AMRSP a decis certificarea conformitatii Nivelului de Serviciu C5 – Timpul de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor, avand in vedere urmatoarele:

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	

Conformitatea realizata:

- **71,24 %** pentru apelurile telefonice la care s-a raspuns in mai putin de **15 sec** fata de Standardul Obiectiv de **50%**
- **83,79 %** pentru apelurile telefonice la care s-a raspuns in mai putin de **30 sec** fata de Standardul Obiectiv de **75%**

La baza deciziei au stat urmatoarele:

- 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 si nr. 39/2015
- prevederile 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 prevederile Actului Aditional la Statutul AMRSP aprobat prin HCGMB nr. 112/30.08.2012
- 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

Evaluarea s-a facut in baza urmatoarelor informatii si documente:

- 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

20. Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 55/21.12.2017 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 – Timpul de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor
Consiliul Executiv al AMRSP a decis certificarea conformitatii Nivelului de Serviciu C5 – Timpul de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor, avand in vedere urmatoarele:

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
240 763	2 714	12	≤ 15 sec	180 543	75,84	50	0
	4 453		≤ 30 sec	206 095	87,21	75	0
			> 30 sec	30 215	12,79	25	

Conformitatea realizata:

- **75,84 %** pentru apelurile telefonice la care s-a raspuns in mai putin de **15 sec** fata de Standardul Obiectiv de **50%**
- **87,21 %** pentru apelurile telefonice la care s-a raspuns in mai putin de **30 sec** fata de Standardul Obiectiv de **75%**

La baza deciziei au stat urmatoarele:

- 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 si nr. 59/2016
- prevederile 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 prevederile Actului Adicional la Statutul AMRSP aprobat prin HCGMB nr. 112/30.08.2012
- Referatul nr. 3169/19.12.2017 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

Evaluarea s-a facut in baza urmatoarelor informatii si documente:

- 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. 17269672/12.12.2017, inregistrata la AMRSP cu nr. 3107/12.12.2017

21. Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 76/21.12.2018 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 - Timpul de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor
Consiliul Executiv al AMRSP a decis certificarea conformitatii Nivelului de Serviciu C5 - Timpul de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor, avand in vedere urmatoarele:

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
177 923	1 350	8	≤ 15 sec	153 927	87,17	50	0
	1 873		≤ 30 sec	166 837	94,77	75	0
			> 30 sec	9 213	5,23	25	

Conformitatea realizata:

- **87,17 %** pentru apelurile telefonice la care s-a raspuns in mai putin de **15 sec** fata de Standardul Obiectiv de **50%**
- **94,77 %** pentru apelurile telefonice la care s-a raspuns in mai putin de **30 sec** fata de Standardul Obiectiv de **75%**

La baza deciziei au stat urmatoarele:

- 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 si nr. 55/2017
- prevederile 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 prevederile Actului Adicional la Statutul AMRSP aprobat prin HCGMB nr. 112/30.08.2012
- Referatul nr. 2703/19.12.2018 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

Evaluarea s-a facut in baza urmatoarelor informatii si documente:

- 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. 18221008/06.12.2018, inregistrata la Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice cu nr. 2630/07.12.2018

22. Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 45/19.12.2019 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 – Timpul de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor
Consiliul Executiv al AMRSP a decis certificarea conformitatii Nivelului de Serviciu C5 – Timpul de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor, avand in vedere urmatoarele:

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>
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>	<i>8</i>
170 665	509	10	≤ 15 sec	145 209	85,76	50	0
	1 766		≤ 30 sec	157 746	93,40	75	0
			> 30 sec	11 153	6.60	25	

Conformitatea realizata:

- **85,76 %** pentru apelurile telefonice la care s-a raspuns in mai putin de **15 sec** fata de Standardul Obiectiv de **50%**
- **93,40 %** pentru apelurile telefonice la care s-a raspuns in mai putin de **30 sec** fata de Standardul Obiectiv de **75%**

La baza deciziei au stat urmatoarele:

- 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 si nr. 76/2018.
- prevederile 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 prevederile Actului Adicional la Statutul AMRSP aprobat prin HCGMB nr. 112/30.08.2012
- Referatul nr. 2447/17.12.2019 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

Evaluarea s-a facut in baza urmatoarelor informatii si documente:

- 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. 19163729/03.12.2019, inregistrata la Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice cu nr. 2281/04.12.2019.

23. Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 34/22.12.2020 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 – Timpul de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor
Consiliul Executiv al AMRSP a decis certificarea conformitatii Nivelului de Serviciu C5 – Timpul de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor, avand in vedere urmatoarele:

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>
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>	<i>8</i>
153 670	478	12	≤ 15 sec	122 270	79,81	50	0
	1 438		≤ 30 sec	138 918	91,25	75	0
			> 30 sec	13 314	8,75	25	

Conformitatea realizata:

- **79,81 %** pentru apelurile telefonice la care s-a raspuns in mai putin de **15 sec** fata de Standardul Obiectiv de **50%**
- **91,25 %** pentru apelurile telefonice la care s-a raspuns in mai putin de **30 sec** fata de Standardul Obiectiv de **75%**

La baza deciziei au stat urmatoarele:

- 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 si nr. 45/2019;
- prevederile 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 prevederile Actului Adicional la Statutul AMRSP aprobat prin HCGMB nr. 112/30.08.2012
- Referatul nr. 1631/18.12.2020 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

Evaluarea s-a facut in baza urmatoarelor informatii si documente:

- 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. 20114772/09.12.2020, inregistrata la Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice cu nr. 1564/10.12.2020.

24. Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 31/23.12.2021 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 - Timpul de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor
Consiliul Executiv al AMRSP a decis certificarea conformitatii Nivelului de Serviciu C5 - Timpul de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor, avand in vedere urmatoarele:

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
138 315	523	00:12:26	≤ 15 sec	100 035	72,60	50	0
	1 435		≤ 30 sec	117 976	86,19	75	0
			> 30 sec	18 904	13,81	25	

Conformitatea realizata:

- **72,60 %** pentru apelurile telefonice la care s-a raspuns in mai putin de **15 sec** fata de Standardul Obiectiv de **50%**
- **86,19 %** pentru apelurile telefonice la care s-a raspuns in mai putin de **30 sec** fata de Standardul Obiectiv de **75%**

La baza deciziei au stat urmatoarele:

- 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 si nr.34/2020;
- prevederile 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 prevederile Actului Adicional la Statutul AMRSP aprobat prin HCGMB nr. 112/30.08.2012
- Referatul nr. 1373/20.12.2021 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

Evaluarea s-a facut in baza urmatoarelor informatii si documente:

- 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. 21125286/8.12.2021, inregistrata la Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice cu nr. 1342/8.12.2021.

25. Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 33/22.12.2022 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 - Timpul de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor

Consiliul Executiv al AMRSP a decis certificarea conformitatii Nivelului de Serviciu C5 – Timpul de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor, avand in vedere urmatoarele:

<i>Nr apeluri primite</i>	<i>Nr. apeluri abandonate</i>	<i>Timp mediu de raspuns</i>	<i>Timp de raspuns</i>	<i>NS realizat</i>		<i>NSO</i>	<i>Neconformitate cu NSO</i>
<i>Numeric</i>	<i>Numeric</i>	<i>secunde</i>	<i>secunde</i>	<i>Numeric</i>	<i>%</i>	<i>%</i>	<i>%</i>
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>	<i>8</i>
131 916	960	00:27:00	≤ 15 sec	92 312	70,49	50	0
	2 055		≤ 30 sec	110 424	85,03	75	0
			> 30 sec	19 437	14,97	25	

Conformitatea realizata:

- **70,49 %** pentru apelurile telefonice la care s-a raspuns in mai putin de **15 sec** fata de Standardul Obiectiv de **50%**
- **85,03 %** pentru apelurile telefonice la care s-a raspuns in mai putin de **30 sec** fata de Standardul Obiectiv de **75%**

La baza deciziei au stat urmatoarele:

- 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 si nr.31/2021;
- prevederile 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 prevederile Actului Aditional la Statutul AMRSP aprobat prin HCGMB nr. 112/30.08.2012
- Referatul nr. 1305/20.12.2022 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

Evaluarea s-a facut in baza urmatoarelor informatii si documente:

- 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.22124648/8.12.2022, inregistrata la Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice cu nr.1263 / 9.12.2022.

26. Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 32/20.12.2023 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 – Timpul de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor
Consiliul Executiv al AMRSP a decis certificarea conformitatii Nivelului de Serviciu C5 – Timpul de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor, avand in vedere urmatoarele:

<i>Nr apeluri primite</i>	<i>Nr. apeluri abandonate</i>	<i>Timp mediu de raspuns</i>	<i>Timp de raspuns</i>	<i>NS realizat</i>		<i>NSO</i>	<i>Neconformitate cu NSO</i>
<i>Numeric</i>	<i>Numeric</i>	<i>secunde</i>	<i>secunde</i>	<i>Numeric</i>	<i>%</i>	<i>%</i>	<i>%</i>
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>	<i>8</i>
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	

Conformitatea realizata:

- **80,23 %** pentru apelurile telefonice la care s-a raspuns in mai putin de **15 sec** fata de Standardul Obiectiv de **50%**
- **93,88 %** pentru apelurile telefonice la care s-a raspuns in mai putin de **30 sec** fata de Standardul Obiectiv de **75%**

La baza deciziei au stat urmatoarele:

- 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;
- prevederile 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 prevederile Actului Aditional la Statutul AMRSP aprobat prin HCGMB nr. 112/30.08.2012
- Referatul nr. 1120/18.12.2023 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

Evaluarea s-a facut in baza urmatoarelor informatii si documente:

- 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.23120547/5.11.2023, inregistrata la Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice cu nr.1081/6.12.2023.