

MUNICIPIUL BUCURESTI
Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice

AMRSP
DECIZIE

**Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de
Serviciu C6 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente**

Avand in vedere Raportul transmis de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. cu scrisoarea nr. 81926/07.10.2010, privind Continuarea Conformitatii Nivelului de Serviciu C6 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente,

Avand in vedere referatul privind analiza si verificarea Raportului S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. de Evaluare a Continuarii Conformitatii, inaintat Consiliului Executiv al AMRSP de catre responsabilul Nivelului de Serviciu;

Avand in vedere 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;

Luand in considerare Deciziile ARBAC nr. 37/2003, nr. 27/2004, nr. 45/2005, nr. 33/2006, nr. 30/2007, nr. 18/2008 si nr. 17/2009;

In temeiul prevederilor art. 2 din HCGMB nr. 339/2009 si ale art. 7 literele a) si b), art. 14.2 si art. 16 literele a), b), c) si f) din Statutul AMRSP, aprobat prin HCGMB nr.339/2009;

CONSILIUL EXECUTIV AL AMRSP
DECIDE:

Art. 1. Se aproba Scrisoarea de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C6 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente, 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 ANB sau conditiile de monitorizare prezentate nu corespund realitatii, va putea determina revizuirea Deciziei AMRSP privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii.

DIRECTOR,
Adrian CRISTEA

Bucuresti
Nr. 24 / 26.10.2010

Anexa la Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr.24/26.10.2010

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



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

**Scrisoare de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C6 - Timpul
pentru tratarea solicitarilor de audiente**

Stimate Domnule Director General,

In cadrul sedintei Consiliului Executiv al AMRSP din data de 26.10.2010, in urma analizei si verificarii Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C6 – Timp pentru tratarea solicitarilor de audiente, s-a constatat ca evaluarea propusa de ANB este corecta, avand ca Termen Limita de Conformitate 17.11.2010 si s-a hotarat "Certificarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C6 – Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente".

Conform Contractului de Concesiune (CC) pentru Nivelul de Serviciu C6 – Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente, dupa realizarea Conformitatii Initiale, certificata de ARBAC, in prezent AMRSP prin Decizia nr. 37/2003, evaluarea Continuarii Conformitatii (ECC) se face la intervale de 12 luni, de la ultima Certificare a Conformitatii – Decizia nr. 17/2009.

1. S-a propus Certificarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C6 - Timp pentru tratarea solicitarilor de audiente, avand in vedere urmatoarele :

- a)** Numar de solicitari de audiente solicitate inregistrate la ANB in perioada de evaluare: 255;
- b)** Numar de audiente tinute de ANB in mai putin de 12 ore: 152;
- c)** Cazuri de Excluderi Admisibile: 103 (petentul nu s-a prezentat la data si ora stabilita)
- d)** Conformitatea realizata: 100 %

2. Conform metodologiei de tratare a cazurilor inregistrate in cadrul NS C6, nu exista situatii de refuz a solicitarilor de audiente sau programari peste 15 zile de la data solicitarii.

Concluzii:

Respectand modalitatea de calcul a NS C6- Timpul pentru tratatrea solicitarilor de audiente, AMRSP a verificat rezultatele evaluarii ANB, constatand corectitudinea si astfel realizarea conformitatii cu un procent de **100%**.

Decizia Consiliului Executiv al AMRSP cu privire la Continuarea Conformitatii a NS C6 – Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente 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 AMRSP.

Cu deosebita consideratie,

Director,

Adrian CRISTEA

AMRSP