M U N I C I P I U L B U C U R E S T I
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 C6 - Timp pentru tratarea solicitarilor de audiente pentru Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii 28.09.2024 ÷ 27.09.2025

Avand in vedere *Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C6 – Timp pentru tratarea solicitarilor de audiente* transmis de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. cu scrisoarea nr.25285172/14.10.2025, inregistrata la Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice cu nr. 715/15.10.2025;
Avand in vedere *Referatul nr. 772 / 31.10.2025 privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C6 - Timp pentru tratarea solicitarilor de audiente,* 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 - 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 Deciziilor Consiliului Executiv al ARBAC nr. 37/2003, nr. 43/2004, nr. 45/2005, nr. 33/2006, nr. 30/2007, nr. 18/2008 si nr. 17/2009 si Deciziilor Consiliului Executiv al AMRSP nr. 24/2010, nr. 26/2011, nr. 33/2012,nr. 34/2013, nr. 34/2014 ,nr. 30/2015, nr. 48/2016, nr. 46/2017, nr. 63/2018, nr. 36/2019, nr.25/2020, nr. 22/2021,nr.25/2022, nr.21/2023 si nr.24/2025;
In temeiul prevederilor 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 a prevederilor Actului Aditional la Statutul AMRSP aprobat prin HCGMB nr. 112/2012

C O N S I L I U L E X E C U T I V A L A M R S P

D E C I D E:

Art. 1. Se aproba Scrisoarea de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C6 - Timp pentru tratarea solicitarilor de audiente pentru Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii 28.09.2024÷ 27.09.2025, 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
Madalina COLIU

Director Servicii
Mihail ALEXANDRESCU

Director Economic–Comercial
Viorel APOSTOL

Bucuresti,
Nr. 25 / 4.11.2025

AMRSP

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
website: www.amrsp.ro
e-mail: secretariat@amrsp.ro

CompartimentulApa 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 C6 – Timp pentru tratarea solicitarilor de audientepentru Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii 28.09.2024 ÷ 27.09.2025

In cadrul sedintei Consiliului Executiv al AMRSP din data de **4.11.2025**, a fost analizat *Referatul de Evaluare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C6 – Timp pentru tratarea solicitarilor de audiente*, inaintat Consiliului Executiv al AMRSP de 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 C6 – Timp pentru tratarea solicitarilor de audiente nr.25285172/14.10.2025.
Conform Contractului de Concesiune, pentru Nivelul de Serviciu C6 – Timp pentru tratarea solicitarilor de audiente, dupa realizarea Conformitatii Initiale, certificata de Consiliului Executiv al ARBAC prin Decizia nr. 37/2003, Evaluarea Continuarii Conformitatii se face la intervale de 12 luni de la ultima Certificare a Conformitatii (*Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 24/2024*).

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 - Nivele de Servicii, din Contractul de Concesiune dintre MunicipiulBucuresti 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. 37/2003, nr. 43/2004, nr. 45/2005, nr. 33/2006, nr. 30/2007, nr. 18/2008 si nr. 17/2009 siDeciziilorConsiliuluiExecutiv al AMRSP nr. 24/2010, nr. 26/2011, nr. 33/2012, nr. 34/2013, nr. 34/2014, nr. 30/2015, nr. 48/2016, nr. 46/2017, nr. 63/2018, nr. 36/2019, nr.25/2020, nr. 22/2021, nr.25/2022, nr.21/2023 si nr.24/2024.

Avand in vedere:
(a)Valorile din tabelul rezumativ prezentat de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A.:

Numarul total al solicitarilor de audiente	**Excluderi Admisibile (EA)**	**Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente**	**NS realizat**		**NSO**	**Neconformitate cu NSO**
Numeric	*Numeric*	*Ore*	*Numeric*	*%*	*%*	*%*
1	2	3	4	5	6	7
173	**35**	30 min.	120			
		≤ 2 ore	138			
		> 2 ore	0			
		≤ 12 ore	**138**	**100**	**97**	-

(b) Analiza Excluderilor Admisibile:
Pentru Nivelul de Serviciu C6 - Timp pentru tratarea solicitarilor de audiente, in perioada 28.09.2024÷ 27.09.2025, SC Apa Nova Bucuresti SA a identificat si propus spre aprobare **35** Excluderi Admisibile.
Cele 35 de solicitari ale SC Apa Nova Bucuresti SA au fost facute ca urmare a neprezentarii petentilor la data programata de audienta.
In urma verificarii documentelor, AMRSP a constatat corecta incadrare a acestora si le-a aprobat ca Excluderi Admisibile.

(c) Rezultatul evaluarii Nivelului de Serviciu C6, tinand seama de verificarile efectuate de AMRSP, este:

$$NS\,C6 = \frac{Numarul\,total\,de\,solicitari\,solutionate\,in\,termenul\,CC}{Nr.\,total\,de\,solicitari\,de\,audiente - EA} x100 = \frac{138}{173-35} x100 = 100\%$$

AMRSP a decis **Certificarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C6 – Timp pentru tratarea solicitarilor de audiente pentru Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii 28.09.2024 ÷ 27.09.2025,** avand in vedere mentinerea valorilor Nivelului de Serviciu C6 peste valorile Nivelului Standardului Obiectiv de 97%.

Decizia Consiliului Executiv al AMRSP cu privire la aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C6 – Timp pentru tratarea solicitarilor de audiente pentru Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii 28.09.2024 ÷ 27.09.2025 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 C6 – Timp pentru tratarea solicitarilor de audiente pentru Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii 28.09.2024 ÷ 27.09.2025 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
Madalina COLIU

Director Servicii
Mihail ALEXANDRESCU

AMRSP