

NIVELUL DE SERVICIU C6 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente

1. Definitie

- Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente

5. Formula de calcul

Raportul dintre numarul de solicitari de audiente inregistrate si rezolvate in intervalele de timp specificate in Contractul de Concesiune (CC) si numarul total de solicitari de audienta.

$$NSC6 = \frac{Nr. de solicitari de audiente inreg. si rez. in T specificat de CC}{Nr. total de solicitari de audiente - EA} \times 100$$

3. Termen limita de conformitate

-anul 3 de concesiune (17 noiembrie 2003),conform Contractului de Concesiune, partea a III-a Nivele de Servicii. 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

4. Procedura de Evaluare NS C6

- 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

5. Standard Obiectiv (SO)

- 97% din audiente tinute in decurs de o jumatate de zi (am/pm) fata de inscriere

6. Monitorizarea Nivelului de Serviciu C6

- **Concesionarul** inregistreaza si intocmeste rapoarte care trebuie sa includa detalii despre data vizitei solicitate, natura vizitei, data/ora convenita pentru vizita, data/ora reala pentru vizita, rezultatul vizitei (incluzand transferul problemei catre orice alta baza de date pentru indicatorii Nivelului de Serviciu), numele persoanei care introduce inregistrarea.

Tabelele rezumative trebuie sa rezume datele pentru fiecare an raportat. Informatia trebuie sa includa numarul total al solicitarilor de vizita, numarul audientelor facute la timp (in timp de 30 de minute de la ora convenita), numarul audientelor facute in timp de 2 ore de la ora convenita, numarul audientelor facute la mai mult de 2 ore de la ora convenita si numarul audientelor netinute. Inregistrările din baza de date se tin de concesionar in conformitate cu formatul aprobat de ARBAC prin Decizia nr.26/2003. Rapoartele S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. contin tabele rezumative prezentate in formatul aprobat prin Decizia ARBAC nr.27/2004.

- **Autoritatea de Reglementare Tehnica** analizeaza rapoartele Concesionarului si verifica inregistrările din baza de date. Verificarile urmaresc identificarea solicitarilor de vizite ale clientilor, a respectarii termenelor din CC si a corectei incadrari a evenimentelor in categoria Excluderilor 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 acesta.

7. Excluderi Admisibile (EA)

Nu sunt prevazute Excluderi Admisibile in Contractul de Concesiune pentru acest Nivel de Serviciu. Au fost identificate ca excluderi admisibile audientele la care solicitantul nu se prezinta.

Decizii de reglementare si Certificari

1. Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 22/20.11.2002 – privind aprobarea Standardului de Baza pentru indicatorul C6 – Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente

Consiliul Executiv al ARBAC a aprobat urmatoarele valori pentru Nivelele Standardelor de Baza pentru indicatorul C6 – Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente:

- **70%** din audiente in decurs **de o jumatate de zi** fata de inscriere
- **30%** din audiente in **mai mult de o jumatate de zi** fata de inscriere

reprezentand raportul dintre numarul de solicitari de audienta inregistrate si rezolvate in intervalele de timp specificate mai sus si numarul total de solicitari de audienta.

In Art. 2 al Deciziei Consiliului Executiv al ARBAC nr. 22/20.11.2002 se stipuleaza faptul ca termenul maxim pentru perioada de timp prevazuta pentru tratarea solicitarilor de audiente in mai mult de o jumatate de zi fata de inscriere va fi stabilit in baza propunerii S.C. ANB S.A., in termen de 30 de zile, incepand cu data de 20.11.2002.

Aceasta prevedere a fost inserata cu scopul de a institutionaliza informarea ARBAC de catre S.C. ANB S.A. cu privire la timpii si modul de rezolvare a reclamatilor privind acuratetea contorizarii, care sunt cuprinse in procentele de neconformitate a Nivelelor de Servicii acceptate prin prevederile contractuale, avand in vedere implicatiile deosebite pe care le pot avea neconformitatile.

La baza deciziei au stat urmatoarele:

- *prevederile clauzelor 11, 17, 48.1 si 48.4 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 datelor transmise de S.C. ANB S.A. cu privire la indicatorul C6, 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 S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. (ANB), in data de 23 septembrie 2002;*
- *Raportul Anual al S.C. ANB S.A. refacut si prezentat la ARBAC la data de 10.10.2002;*
- *datele transmise de S.C. ANB S.A. 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, nr. 15/20.11.2002, nr. 16/20.11.2002, nr. 17/20.11.2002, nr. 19/20.11.2002, nr. 21/21.11.2002, nr. 22/20.11.2002 si nr. 23/20.11.2002

Prin aceasta decizie, Consiliul Executiv al ARBAC a decis anulara art. 2 al Deciziei Consiliului Executiv al ARBAC nr. 23 / 20.11.2002. Pentru a evita cumulara neconformitatilor pe mai multi ani, S.C. ANB S.A. va prezenta in cadrul fiecarui Raport Anual lista detaliata a notificarilor ramase nerezolvate din anul precedent, cuprinse in procentele de neconformitate a Nivelelor de Servicii, acceptate prin prevederile contractuale.

Aceste cazuri vor fi reinregistrate de S.C. ANB S.A. in registrul datelor de baza si tabelele rezumative din anul curent, data notificarii considerandu-se prima zi a anului contractual curent.

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;*
- *scrisoarea nr. 8056/20.12.2002 prin care S.C. ANB S.A. 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;*
- *proiectul de modificare a Deciziilor Consiliului Executiv al ARBAC nr. 12/20.11.2002, nr. 15/20.11.2002, nr. 16/20.11.2002, nr. 17/20.11.2002, nr. 19/20.11.2002, nr. 21/21.11.2002, nr. 22/20.11.2002 si nr. 23/20.11.2002, intocmit in urma sedintelor de lucru comune ARBAC si S.C. ANB S.A. din 21.05.2003 si 27.05.2003 si inaintat Consiliului Executiv al ARBAC de catre Directorul Tehnic al ARBAC*

3. Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 26/4.08.2003 – privind aprobarea formatului inregistrarilor bazei de date pentru indicatorul C6

La baza deciziei au stat urmatoarele:

- *prevederile clauzelor 12.4, 17, 48 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;
- Concluziile reuniunilor comune din zilele de 21.02.2003, 03.03.2003, 05.03.2003, 24.03.2003, 26.03.2003, 18.04.2003, 27.05.2003, 15.07.2003, 18.07.2003, intre ARBAC si SC Apa Nova Bucuresti SA pentru clarificarea formatului inregistrarii bazelor de date;
- propunerile ARBAC privind formatul inregistrarii bazelor de date, pentru indicatorii prevazuti in Contractul de Concesiune si transmise la S.C. ANB S.A cu adresele 85/2003, 99/2003, 213/2003, 481/2003;
- referatul inaintat Consiliului Executiv al ARBAC de catre Directorul Tehnic si de catre Directorul de Servicii, privind aprobarea formatului inregistrarii bazei de date pentru indicatorul C6

4. Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 37 / 28.10.2003 - privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C6 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente

Consiliul Executiv al ARBAC a decis certificarea conformitatii Nivelului de Serviciu C6 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente, avand in vedere urmatoarele:

Numar de solicitari de audiente inregistrate in perioada de evaluare	23
Numar de audiente tinute in mai putin de 12 ore	23

Conformitatea realizata: 100%, fata de Standardul Obiectiv de **97%**

De asemenea, S.C.ANB S.A. va prezenta un Plan de imbunatarire pentru Evaluarea Continuarii Conformitatii a Nivelului de Serviciu C6 - Timp pentru tratarea solicitarilor de audiente.

Acest Plan va trebui sa cuprinda imbunatatirea modului de stabilire a audientelor (ca numar) la Birou Primire Clienti prin modificarea "procedurii de audiente", numarul de audiente tinute lunar de S.C. ANB S.A. urmand a fi de minim 24.

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 C6 -Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente, transmis la ARBAC de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. la data de 8.10.2003

5. Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 27/25.03.2004 - Privind aprobarea formatului tabelului rezumativ pentru Nivelul de Serviciu C6 - Timp de tratare a solicitarilor de audiente

La baza deciziei au stat urmatoarele:

- prevederile clauzei 12.4, 17, 48 si a clauzei 1.5 din Caietul de Sarcini (ParteaIII) - 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 clauzei 12.4, 17, 48 si a clauzei 1.5 din Caietul de Sarcini (ParteaIII) - 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 S.C. ANB S.A. 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 S.C. ANB S.A. pentru clarificarea formatului tabelelor rezumative;
- proiectul de Decizie al ARBAC privind formatul tabelelor rezumative inaintat catre S.C. ANB S.A. prin adresa nr. 639 / 27.08.2003, precum si de propunerea S.C. ANB S.A. transmisa prin adresa S.C. ANB S.A. nr. 7285 / 18.11.2003;
- concluziile reuniunilor de lucru comune intre ARBAC si S.C. ANB S.A., din zilele de 16.12.2003 si 19.12.2003 pentru stabilirea formatului final al tabelului rezumativ pentru Nivelul de Serviciu C6- Timp de tratare a solicitarilor de audiente;
- referatul privind aprobarea formatului tabelului rezumativ pentru Nivelul de Serviciu C6 . Timp de tratare a solicitarilor de audiente, inaintat Consiliului Executiv al ARBAC de catre Directorul Tehnic si Directorul de Servicii

6. Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 43/ 27.10.2004 - privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C6 - Timpul de tratare a solicitarilor de audiente

Consiliul Executiv al ARBAC a decis certificarea conformitatii Nivelului de Serviciu C6 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente, avand in vedere urmatoarele:

Numar de solicitari de audiente inregistrate in perioada de evaluare	241
Numar de audiente tinute in mai putin de 12 ore	213
Numar de audienta la care solicitantul nu s-a prezentat	28

Conformitatea realizata: 100 %, fata de Standardul Obiectiv de **97%**

De asemenea, S.C. ANB S.A. va prezenta un Plan de Imbunatatire pentru Evaluarea Continuarii Conformitatii a Nivelului de Serviciu C6 - Timp pentru tratarea solicitarilor de audiente.

Acest Plan va trebui sa cuprinda imbunatatirea modului de stabilire a audientelor (ca numar) la Birou Primire Clienti prin modificarea "procedurii de audiente", numarul de audiente tinute lunar de S.C. ANB S.A. urmand a fi de minim 24.

La baza deciziei au stat urmatoarele:

- 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 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 Nivelului de Serviciu C6, 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 C6 .Timpul de tratare a solicitarilor de audiente, transmis la ARBAC de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. la data de 8.10.2004

7. Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 45/21.10.2005 – privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C6 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente

Consiliul Executiv al ARBAC a decis certificarea conformitatii Nivelului de Serviciu C6 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente, avand in vedere urmatoarele:

Numar de solicitari de audiente inregistrate in perioada de evaluare	302
Numar de audiente tinute in mai putin de 12 ore	269
Numar de audienta la care solicitantul nu s-a prezentat	33

Conformitatea realizata: 100 %, fata de Standardul Obiectiv de **97%**

S.C. ANB S.A. va prezenta Plan de Imbunatatire in aplicarea clauzei 2.1.6. din Contractul de Concesiune pentru a nu exista refuz sau programari de peste 15 zile a audientelor de la data solicitarii.

La baza deciziei au stat urmatoarele:

- 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 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 Nivelului de Serviciu C6, 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 C6 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente, transmis la ARBAC de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. la data de 8.10.2005

8. Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 33/26.10.2006 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C6 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente

Consiliul Executiv al ARBAC a decis certificarea conformitatii Nivelului de Serviciu C6 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente, avand in vedere urmatoarele:

Numar de solicitari de audiente inregistrate in perioada de evaluare	333
Numar de audiente tinute in mai putin de 12 ore	290
Numar de audienta la care solicitantul nu s-a prezentat	43

Conformitatea realizata: 100 %, fata de Standardul Obiectiv de **97%**

S.C. ANB S.A. va imbunatati procedurile sale privind metodologia de tratare a cazurilor inregistrate in cadrul NS C6, astfel incat sa nu mai existe situatii de refuz la solicitarile de audiente sau programari de peste 15 zile ale audientelor de la data solicitarii.

La baza deciziei au stat urmatoarele:

- 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 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 Nivelului de Serviciu C6, 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 C6 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente, transmis la ARBAC de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. la data de 06.10.2006

9. Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 30/26.10.2007 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C6 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente

Consiliul Executiv al ARBAC a decis certificarea conformitatii Nivelului de Serviciu C6 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente, avand in vedere urmatoarele:

Numar de solicitari de audiente inregistrate in perioada de evaluare	298
Numar de audiente tinute in mai putin de 12 ore	259
Numar de audienta la care solicitantul nu s-a prezentat	39

Conformitatea realizata: 100 %, fata de Standardul Obiectiv de **97%**

La baza deciziei au stat urmatoarele:

- 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 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;
- prevederile Deciziilor Consiliului Executiv al ARBAC nr. 26/2003 nr. 37/2003, nr. 27/2004, nr. 45/2005 si nr. 33/2006;
- referatul privind analiza si verificarea Raportului S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. de Evaluare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C6, inaintat Consiliului Executiv al ARBAC de catre Directorul Tehnic

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

- Raportul privind Continuarea Conformitatii Nivelului de Serviciu C6 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente, transmis de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. cu scrisoarea nr. 41610/08.10.2007

10. Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 18/23.10.2008 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C6 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente

Consiliul Executiv al ARBAC a decis certificarea conformitatii Nivelului de Serviciu C6 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente, avand in vedere urmatoarele:

Numar de solicitari de audiente inregistrate in perioada de evaluare	350
Numar de audiente tinute in mai putin de 12 ore	196
Numar de audienta la care solicitantul nu s-a prezentat	154

Conformitatea realizata: 100 %, fata de Standardul Obiectiv de **97%**

La baza deciziei au stat urmatoarele:

- 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 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;
- prevederile Deciziilor Consiliului Executiv al ARBAC nr. 26/2003 nr. 37/2003, nr. 27/2004, nr. 45/2005, nr. 33/2006 si nr. 30/2007;
- referatul privind analiza si verificarea Raportului S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. de Evaluare Continua a Conformitatii, inaintat Consiliului Executiv al ARBAC de catre Directorul de Servicii

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

- Raportul privind Continuarea Conformitatii Nivelului de Serviciu C6 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente, transmis de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. cu scrisoarea nr. 43654/07.10.2008

11. Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 17 / 23.10.2009 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C6 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente

Consiliul Executiv al ARBAC a decis certificarea conformitatii Nivelului de Serviciu C6 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente, avand in vedere urmatoarele:

Numar de solicitari de audiente inregistrate in perioada de evaluare	372
Numar de audiente tinute in mai putin de 12 ore	208
Numar de audienta la care solicitantul nu s-a prezentat	164

Conformitatea realizata: 100 %, fata de Standardul Obiectiv de 97%

La baza deciziei au stat urmatoarele:

- 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 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;
- prevederile Deciziilor Consiliului Executiv al ARBAC nr. 26/2003 nr. 37/2003, nr. 27/2004, nr. 45/2005, nr. 33/2006, nr. 30/2007 si nr. 18/2008;
- referatul privind analiza si verificarea Raportului S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. de Evaluare Continua a Conformitatii, inaintat Consiliului Executiv al ARBAC de catre responsabilul Nivelului de Serviciu

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

- Raportul privind Continuarea Conformitatii Nivelului de Serviciu C6 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente, transmis de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. cu scrisoarea nr. 55742/07.10.2009

12. Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 24 / 26.10.2010 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C6 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente

Consiliul Executiv al AMRSP a decis certificarea conformitatii Nivelului de Serviciu C6 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente, avand in vedere urmatoarele:

Numar de solicitari de audiente inregistrate in perioada de evaluare	255
Numar de audiente tinute in mai putin de 12 ore	152
Numar de audienta la care solicitantul nu s-a prezentat	103

Conformitatea realizata: 100 %, fata de Standardul Obiectiv de 97%

La baza deciziei au stat urmatoarele:

- 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 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;
- prevederile Deciziilor Consiliului Executiv al ARBAC nr. 37/2003, nr. 27/2004, nr. 45/2005, nr. 33/2006, nr. 30/2007, nr.18/2008 si nr. 17/2009;
- 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

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

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

13. Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 26 / 26.10.2011 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C6 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente

Consiliul Executiv al AMRSP a decis certificarea conformitatii Nivelului de Serviciu C6 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente, avand in vedere urmatoarele:

Numar de solicitari de audiente inregistrate in perioada de evaluare	193
Numar de audiente tinute in mai putin de 12 ore	128
Numar de audienta la care solicitantul nu s-a prezentat	65

Conformitatea realizata: 100 %, fata de Standardul Obiectiv de 97%

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;

- prevederile Deciziilor Consiliului Executiv al ARBAC nr. 37/2003, nr. 27/2004, nr. 45/2005, nr. 33/2006, nr. 30/2007, nr.18/2008 si nr. 17/2009 si Deciziei Consiliului Executiv al AMRSP nr. 24/2010;
- referatul nr. 879/24.10.2011 privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C6 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente, inaintat Consiliului Executiv al AMRSP de catre Directorul Adjunct (Servicii) al AMRSP

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

- Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C6 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente transmis de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. cu scrisoarea nr. 10054003/07.10.2011 inregistrata la AMRSP cu nr. 825/07.10.2011

14. Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 33/26.10.2012 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C6 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente

Consiliul Executiv al AMRSP a decis certificarea conformitatii Nivelului de Serviciu C6 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente, avand in vedere urmatoarele:

Numar de solicitari de audiente inregistrate in perioada de evaluare	96
Numar de audiente tinute in mai putin de 12 ore	71
Numar de audienta la care solicitantul nu s-a prezentat	25

Conformitatea realizata: 100 %, fata de Standardul Obiectiv de 97%

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 Adicional la Statutul AMRSP aprobat prin HCGMB nr. 112/2012;
- prevederile Deciziilor Consiliului Executiv al ARBAC nr. 37/2003, nr. 27/2004, nr. 45/2005, nr. 33/2006, nr. 30/2007, nr. 18/2008 si nr. 17/2009 si ale Deciziilor Consiliului Executiv al AMRSP nr. 24/2010 si 26/2011;
- referatul nr. 915/22.10.2012 privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C6 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente, inaintat Consiliului Executiv al AMRSP de catre Directorul Adjunct (Servicii) al AMRSP

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

- Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C6 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente transmis de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. cu scrisoarea nr. 10061347/08.10.2012

15. Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 34 / 25.10.2013 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C6 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente

Consiliul Executiv al AMRSP a decis certificarea conformitatii Nivelului de Serviciu C6 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente, avand in vedere urmatoarele:

Numar de solicitari de audiente inregistrate in perioada de evaluare	104
Numar de audiente tinute in mai putin de 12 ore	75
Numar de audienta la care solicitantul nu s-a prezentat	29

Conformitatea realizata: 100 %, fata de Standardul Obiectiv de 97%

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 Adicional la Statutul AMRSP aprobat prin HCGMB nr. 112/2012;
- prevederile Deciziilor Consiliului Executiv al ARBAC nr. 37/2003, nr. 27/2004, nr. 45/2005, nr. 33/2006, nr. 30/2007, nr. 18/2008 si nr. 17/2009 si ale Deciziilor Consiliului Executiv al AMRSP nr. 24/2010 , nr. 26/2011 si nr. 32/2012;
- referatul nr. 1429/22.10.2013 privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C6 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de vizite, 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 C6 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de vizite transmis de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. cu scrisoarea nr. 10158831/07.10.2013 inregistrata la AMRSP cu nr. 1334/07.10.2013

16. Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 34 /06.11.2014 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C6 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente

Consiliul Executiv al AMRSP a decis certificarea conformitatii Nivelului de Serviciu C6 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente, avand in vedere urmatoarele:

Numar de solicitari de audiente inregistrate in perioada de evaluare	119
Numar de audiente tinute in mai putin de 12 ore	92
Numar de audienta la care solicitantul nu s-a prezentat	27

Conformitatea realizata: 100 %, fata de Standardul Obiectiv de 97%

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 Aditonal la Statutul AMRSP aprobat prin HCGMB nr. 112/2012;
- prevederile Deciziilor Consiliului Executiv al ARBAC nr. 37/2003, nr. 27/2004, nr. 45/2005, nr. 33/2006, nr. 30/2007, nr. 18/2008 si nr. 17/2009 si ale Deciziilor Consiliului Executiv al AMRSP nr. 24/2010 , nr. 26/2011, nr. 32/2012 si nr. 34/2013;
- referatul nr. 2087/03.11.2014 privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C6 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de vizite, 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 C6 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de vizite transmis de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. cu scrisoarea nr. 14198430/17.10.2014 inregistrata la AMRSP cu nr. 1941/17.10.2014

17. Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 30/04.11.2015 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C6 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente

Consiliul Executiv al AMRSP a decis certificarea conformitatii Nivelului de Serviciu C6 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente, avand in vedere urmatoarele:

Numar de solicitari de audiente inregistrate in perioada de evaluare	105
Numar de audiente tinute in mai putin de 12 ore	83
Numar de audienta la care solicitantul nu s-a prezentat	22

Conformitatea realizata: 100 %, fata de Standardul Obiectiv de 97%

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 Aditonal la Statutul AMRSP aprobat prin HCGMB nr. 112/2012;
- prevederile Deciziilor Consiliului Executiv al ARBAC nr. 37/2003, nr. 27/2004, nr. 45/2005, nr. 33/2006, nr. 30/2007, nr. 18/2008 si nr. 17/2009 si ale Deciziilor Consiliului Executiv al AMRSP nr. 24/2010 , nr. 26/2011, nr. 32/2012, nr. 34/2013 si nr. 34/2014;
- referatul nr. 1875/30.10.2015 privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C6 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de vizite, 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 C6 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de vizite transmis de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. prin adresa nr. 15179950/15.10.2015, inregistrata la AMRSP cu nr. 1729/15.10.2015

18. Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 48/01.11.2016 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C6 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente

Consiliul Executiv al AMRSP a decis certificarea conformitatii Nivelului de Serviciu C6 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente, avand in vedere urmatoarele:

Numar de solicitari de audiente inregistrate in perioada de evaluare	102
Numar de audiente tinute in mai putin de 12 ore	77

Conformitatea realizata: 100 %, fata de Standardul Obiectiv de **97%**

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. 112/2012;
- prevederile Deciziilor Consiliului Executiv al ARBAC nr. 37/2003, nr. 27/2004, nr. 45/2005, nr. 33/2006, nr. 30/2007, nr. 18/2008 si nr. 17/2009 si ale Deciziilor Consiliului Executiv al AMRSP nr. 24/2010, nr. 26/2011, nr. 32/2012, nr. 34/2013, nr. 34/2014 si nr. 30/2015;
- referatul nr. 2457/27.10.2016 privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C6 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de vizite, 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 C6 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de vizite transmis de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. prin adresa nr. 16205297/12.10.2016, inregistrata la AMRSP cu nr. 2329/12.10.2016

19. Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 46/02.11.2017 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C6 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente

Consiliul Executiv al AMRSP a decis certificarea conformitatii Nivelului de Serviciu C6 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente, avand in vedere urmatoarele:

Numar de solicitari de audiente inregistrate in perioada de evaluare	100
Numar de audiente tinute in mai putin de 12 ore	74
Numar de audienta la care solicitantul nu s-a prezentat	26

Conformitatea realizata: 100 %, fata de Standardul Obiectiv de **97%**

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. 112/2012;
- prevederile Deciziilor Consiliului Executiv al ARBAC nr. 37/2003, nr. 27/2004, nr. 45/2005, nr. 33/2006, nr. 30/2007, nr. 18/2008 si nr. 17/2009 si ale Deciziilor Consiliului Executiv al AMRSP nr. 24/2010, nr. 26/2011, nr. 32/2012, nr. 34/2013, nr. 34/2014, nr. 30/2015, si nr. 48/2016;
- referatul nr. 2665/30.10.2017 privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C6 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de vizite, 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 C6 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de vizite transmis de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. prin adresa nr. 17230654/16.10.2017, inregistrata la Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice cu nr. 2540/16.10.2017

20. Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 63/02.11.2018 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C6 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente

Consiliul Executiv al AMRSP a decis certificarea conformitatii Nivelului de Serviciu C6 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente, avand in vedere urmatoarele:

Numar de solicitari de audiente inregistrate in perioada de evaluare	106
Numar de audiente tinute in mai putin de 12 ore	79
Numar de audienta la care solicitantul nu s-a prezentat	27

Conformitatea realizata: 100 %, fata de Standardul Obiectiv de **97%**

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. 112/2012;

- prevederile Deciziilor Consiliului Executiv al ARBAC nr. 37/2003, nr. 27/2004, nr. 45/2005, nr. 33/2006, nr. 30/2007, nr. 18/2008 si nr. 17/2009 si ale Deciziilor Consiliului Executiv al AMRSP nr. 24/2010, nr. 26/2011, nr. 32/2012, nr. 34/2013, nr. 34/2014, nr. 30/2015, nr. 48/2016 si nr. 46/2017;
- referatul nr. 2359/29.10.2018 privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C6 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de vizite, 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 C6 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de vizite transmis de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. prin adresa nr. nr. 18186011/15.10.2018, inregistrata la Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice cu nr. 2267/15.10.2018

21. Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 36/01.11.2019 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C6 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente

Consiliul Executiv al AMRSP a decis certificarea conformitatii Nivelului de Serviciu C6 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente, avand in vedere urmatoarele:

Numar de solicitari de audiente inregistrate in perioada de evaluare	198
Numar de audiente tinute in mai putin de 12 ore	163
Numar de audienta la care solicitantul nu s-a prezentat	35

Conformitatea realizata: 100 %, fata de Standardul Obiectiv de 97%

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 Adicional la Statutul AMRSP aprobat prin HCGMB nr. 112/2012;
- prevederile Deciziilor Consiliului Executiv al ARBAC nr. 37/2003, nr. 27/2004, nr. 45/2005, nr. 33/2006, nr. 30/2007, nr. 18/2008 si nr. 17/2009 si ale Deciziilor Consiliului Executiv al AMRSP nr. 24/2010, nr. 26/2011, nr. 32/2012, nr. 34/2013, nr. 34/2014, nr. 30/2015, nr. 48/2016, nr. 46/2017 si nr. 63/2018;
- Referatul nr. 1994/30.10.2019 privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C6 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de vizite, 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 C6 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de vizite transmis de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. prin adresa nr. 19142270/14.10.2019, inregistrata la Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice cu nr. 1870/14.10.2019

22. Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 25/02.11.2020 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C6 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente

Consiliul Executiv al AMRSP a decis certificarea conformitatii Nivelului de Serviciu C6 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente, avand in vedere urmatoarele:

Numar de solicitari de audiente inregistrate in perioada de evaluare	104
Numar de audiente tinute in mai putin de 12 ore	92
Numar de audienta la care solicitantul nu s-a prezentat	12

Conformitatea realizata: 100 %, fata de Standardul Obiectiv de 97%

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 Adicional la Statutul AMRSP aprobat prin HCGMB nr. 112/2012;
- prevederile Deciziilor Consiliului Executiv al ARBAC nr. 37/2003, nr. 27/2004, nr. 45/2005, nr. 33/2006, nr. 30/2007, nr. 18/2008 si nr. 17/2009 si ale Deciziilor Consiliului Executiv al AMRSP nr. 24/2010, nr.26/2011, nr. 32/2012, nr. 34/2013, nr. 34/2014, nr. 30/2015, nr. 48/2016, nr. 46/2017, nr. 63/2018 si nr.36/2019.;
- Referatul nr. 1368/29.10.2021 privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C6 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de vizite, 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 C6 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de vizite transmis de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. prin adresa nr. 20094436/13.10.2020, inregistrata la Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice cu nr. 1299/14.10.2021

23. Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 22/02.11.2021 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C6 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente

Consiliul Executiv al AMRSP a decis certificarea conformitatii Nivelului de Serviciu C6 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente, avand in vedere urmatoarele:

Numar de solicitari de audiente inregistrate in perioada de evaluare	70
Numar de audiente tinute in mai putin de 12 ore	58
Numar de audienta la care solicitantul nu s-a prezentat	12

Conformitatea realizata: 100 %, fata de Standardul Obiectiv de **97%**

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 Adicional la Statutul AMRSP aprobat prin HCGMB nr. 112/2012;
- prevederile Deciziilor Consiliului Executiv al ARBAC nr. 37/2003, nr. 27/2004, nr. 45/2005, nr. 33/2006, nr. 30/2007, nr. 18/2008 si nr. 17/2009 si ale Deciziilor Consiliului Executiv al AMRSP nr. 24/2010, nr.26/2011, nr. 32/2012, nr. 34/2013, nr. 34/2014, nr. 30/2015, nr. 48/2016, nr. 46/2017, nr. 63/2018 si nr.36/201 si nr.25/2020;
- Referatul nr. 1177/27.10.2021 privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C6 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de vizite, inaintat Consiliului Executiv al AMRSP de catre Directorul Serviciii al AMRSP

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

- Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C6 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de vizite transmis la AMRSP de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. cu scrisoarea nr.21104404/12.10.2021, inregistrata la AMRSP cu nr.1119/13.10.2021
- informatiile si copiile documentelor obtinute in urma verificarilor efectuate de reprezentatul AMRSP in mai 2021 la Directia Gestiunea Contractului de Concesiune din cadrul SC Apa Nova Bucuresti SA. si in octombrie 2021

24. Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 25/31.10.2022 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C6 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente

Consiliul Executiv al AMRSP a decis certificarea conformitatii Nivelului de Serviciu C6 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente, avand in vedere urmatoarele:

Numar de solicitari de audiente inregistrate in perioada de evaluare	198
Numar de audiente tinute in mai putin de 12 ore	163
Numar de audienta la care solicitantul nu s-a prezentat	35

Conformitatea realizata: 100 %, fata de Standardul Obiectiv de **97%**

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 Adicional la Statutul AMRSP aprobat prin HCGMB nr. 112/2012;
- prevederile Deciziilor Consiliului Executiv al ARBAC nr. 37/2003, nr. 27/2004, nr. 45/2005, nr. 33/2006, nr. 30/2007, nr. 18/2008 si nr. 17/2009 si ale Deciziilor Consiliului Executiv al AMRSP nr. 24/2010, nr.26/2011, nr. 32/2012, nr. 34/2013, nr. 34/2014, nr. 30/2015, nr. 48/2016, nr. 46/2017, nr. 63/2018 si nr.36/2019 nr.25/2020 si nr.22/2021;
- Referatul nr. 993/26.10.2022 privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C6 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de vizite, inaintat Consiliului Executiv al AMRSP de catre Directorul Serviciii al AMRSP

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

- Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C6 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de vizite transmis la AMRSP de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. cu scrisoarea

- nr.22104244/7.10.2022, inregistrata la AMRSP cu nr.924/10.10.2022
informatiile si copiile documentelor obtinute in urma verificarilor efectuate de reprezentatul AMRSP in aprilie si octombrie la Directia Gestiunea Contractului de Concesiune din cadrul SC Apa Nova Bucuresti SA.

25. Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 21/1.11.2023 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C6 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente

Consiliul Executiv al AMRSP a decis certificarea conformitatii Nivelului de Serviciu C6 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente, avand in vedere urmatoarele:

Numar de solicitari de audiente inregistrate in perioada de evaluare	223
Numar de audiente tinute in mai putin de 12 ore	175
Numar de audienta la care solicitantul nu s-a prezentat	48

Conformitatea realizata a fost de **100 %**, fata de Standardul Obiectiv de **97%**, astfel:

$$NS\ C6 = \frac{\text{Numarul total de solicitari solutionate in termenul CC}}{\text{Nr. total de solicitari de audiente - EA}} \times 100 = \frac{175}{223 - 48} \times 100 = 100\%$$

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. 112/2012;
- prevederile Deciziilor Consiliului Executiv al ARBAC nr. 37/2003, nr. 27/2004, nr. 45/2005, nr. 33/2006, nr. 30/2007, nr. 18/2008 si nr. 17/2009 si ale Deciziilor Consiliului Executiv al AMRSP nr. 24/2010, nr.26/2011, nr. 32/2012, nr. 34/2013, nr. 34/2014, nr. 30/2015, nr. 48/2016, nr. 46/2017, nr. 63/2018 si nr.36/2019 nr.25/2020, nr.22/2021 si nr.25/2022;
- Referatul nr. 934/30.10.2023 privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C6 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de vizite, 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 C6 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de vizite transmis la AMRSP de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. cu scrisoarea nr.23098179/11.10.2023, inregistrata la AMRSP cu nr.860/12.10.2023
- informatiile si copiile documentelor obtinute in urma verificarilor efectuate de reprezentatul AMRSP in septembrie la Directia Gestiunea Contractului de Concesiune din cadrul SC Apa Nova Bucuresti SA.