

MUNICIPIUL BUCURESTI
Agentia de Reglementare a nivelelor de servicii Apa-Canal a municipiului Bucuresti

A R B A C
DECIZIE

**Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C7 –
Timp pentru tratarea solicitarilor privind acuratetea contorizarii**

Avand in vedere Raportul privind Evaluarea Initiala a Conformitatii Nivelului de Serviciu C7 – Timp pentru tratarea solicitarilor privind acuratetea contorizarii, transmis la ARBAC de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. la data de 8.10.2003;

Avand in vedere 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:

Avand in vedere 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;

In temeiul prevederilor 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;

CONSILIUL EXECUTIV AL ARBAC

DECIDE:

Art. 1. Se aproba Scrisoarea de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C7 – Timp pentru tratarea solicitarilor privind acuratetea contorizarii, prezentata in Anexa 1, care face parte integranta din prezenta Decizie.

Art. 2. S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. va lua toate masurile necesare realizarii Nivelului de Serviciu **C7 – Timp pentru tratarea solicitarilor privind acuratetea contorizarii** in perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii, tinand seama de deciziile si solicitarile ARBAC privind monitorizarea Nivelelor de Servicii.

DIRECTOR GENERAL

Adrian CRISTEA

Anexa 1 la Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 38/28.10.2003

Municipiul Bucuresti

ARBAC

Bd. Regina Elisabeta nr. 41, sector 5

Tel/Fax: 311.21.18; 311.20.63

Catre: S.C. Apa Nova Bucuresti S.A.
Domnului Director General Andreas BAUDE

Scrisoare de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C7 – Timp pentru tratarea solicitarilor privind acuratetea contorizarii

Stimate domnule Director General,

In cadrul sedintei Consiliului Executiv al ARBAC din data de 28.10.2003, in urma analizei si verificarii Raportului de Evaluare Initiala a Conformitatii si a informatiilor suplimentare solicitate pentru Nivelului de Serviciu C7 – Timp pentru tratarea solicitarilor privind acuratetea contorizarii, pentru care Contractul de Concesiune prevede ca termen limita de conformitate data de 17.11. 2003, s-au hotarat urmatoarele:

- 1. Certificarea Conformitatii Nivelului de Serviciu C7 – Timp pentru tratarea solicitarilor privind acuratetea contorizarii , dupa cum urmeaza:**
 - a) Numarul solicitarilor privind acuratetea contorizarii inregistrate la ANB in perioada de evaluare: 87
 - b) Numarul de verificari privind acuratetea contorizarii efectuate de ANB in termen de 3 luni: 87
 - c) Conformitatea realizata este de: 100%, fata de prevederea Contractului de Concesiune: 95%
- 2. ANB va prezenta un Plan de imbunatarire pentru Evaluarea Continuarii Continuitatii Nivelului de Serviciu C7 – Timp pentru tratarea solicitarilor privind acuratetea contorizarii . Acest Plan va trebui sa cuprinda:**
 - a) Procedura de inregistrare si tratarea a reclamatilor privind acuratetea contorizarii care sa cuprinda :
 - stabilirea cazurilor care se incadreaza in Nivelul de Serviciu;
 - stabilirea cazurilor in care este obligatorie plata de catre client a operatiunilor de montare-demontare, functie de data ultimei verificari metrologice a contorului;
 - stabilirea procedurii de restituire a taxelor percepute in cazul in care, in urma verificarii, contorul este declarat “ respins”;
 - stabilirea procedurii de regularizare a consumurilor in urma verificarilor metrologice;
 - respectarea ordinii cronologice la emiterea Proceselor verbale de verificare si / sau Rapoartelor de incercare (formule tip ANB). Numerele corespunzatoare acestor documente sa fie in corelare cu datele cand au fost emise, avand deci o ordine cronologica.
 - b) Respectarea formatului inregistrarilor bazei de date in conformitate cu Decizia ARBAC nr. 27/2003;
 - c) Imbunatatirea modului de preluare a petitiilor la Birou de Primire Clienti, astfel incat data solicitarii verificarii sa fie confirmata de catre client;

Decizia Consiliului Executiv al ARBAC va fi transmisa imediat dupa redactare.

Cu consideratie,
Adrian CRISTEA
Director General