

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

A R B A C

DECIZIE

**privind aprobarea Nivelelor Standardelor de Baza pentru indicatorul
C3 – Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea**

Avand in vedere 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 ANB refacut si prezentat la ARBAC la data de 10.10.2002 precum si datele transmise de ANB prin adresa nr. 4946/12.11.2002;

Avand in vedere referatul privind analiza si verificarea datelor transmise de ANB cu privire la indicatorul C3, inaintat Consiliului Executiv al ARBAC de catre Directorul de Servicii al ARBAC;

Avand in vedere 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;

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 Nivelele Standardelor de Baza (NSB) pentru indicatorul C3 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea :

- a) 30% din raspunsuri expediate prin posta in mai putin de 5 zile;**
- b) 70% din raspunsuri expediate prin posta in mai mult de 5 zile;**

reprezentand raportul dintre numarul de reclamatii primite si rezolvate in intervalele de timp specificate mai sus si numarul total de reclamatii primite

Art. 2. Termenul maxim pentru perioada de timp de la **art. 1b)** va fi stabilit in baza propunerii ANB, in termen de 30 zile de la data prezentei Decizii.

DIRECTOR GENERAL
Adrian CRISTEA

Bucuresti

Nr. 19 /20.11.2002

AMRSP