

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
C4 – Timpul pentru tratarea reclamatilor scrise**

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 **C4**, 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 **C4 - Timpul** pentru tratarea reclamatilor scrise :

- a) 30% din raspunsuri expediate prin posta in mai putin de 10 zile;**
- b) 70% din raspunsuri expediate prin posta in mai mult de 10 zile;**

reprezentand raportul dintre numarul de reclamatii scrise expediate prin posta in mai putin de 10 zile si numarul total de reclamatii scrise inregistrate la ANB

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

DIRECTOR GENERAL
Adrian CRISTEA

Bucuresti

Nr. 20 /20.11.2002

AMRSP