

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

A R B A C
DECIZIE

**Privind aprobarea formatului inregistrarilor bazei de date pentru indicatorul :
C4 – Timp pentru tratarea reclamatilor scrise**

Tinand seama de propunerile ARBAC privind formatul inregistrarilor bazelor de date pentru toti indicatorii prevazuti in Contractul de Concesiune, transmise la ANB cu adresa nr. 85/03.02.2003, 99/5.02.2003 si a nr. 481/24.06.2003;

Avand in vedere reuniunile 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 si 18.07.2003 intre ARBAC si SC Apa Nova Bucuresti SA pentru clarificarea formatului inregistrarilor bazei de date;

Avand in vedere referatul prezentat Consiliului Executiv al ARBAC de catre Directorul Tehnic si Directorul de Servicii, privind aprobarea formatului inregistrarilor bazei de date a indicatorului C4;

Avand in vedere prevederile clauzelor 12.4, 17, 48 si a clauzei 1.5 din Caietul de Sarcini (Partea III) - 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;

In temeiul prevederilor art. 4, litera a), art. 5.2, 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;

CONSILIUL EXECUTIV AL ARBAC

DECIDE:

Art. 1. Se aproba formatul inregistrarilor bazei de date prevazut in anexa la prezenta Decizie, pentru indicatorul C4 – Timp pentru tratarea reclamatilor scrise.

Art. 2. ARBAC isi rezerva dreptul de a imbunatati formatul inregistrarilor, in masura in care necesitatile de monitorizare o impun.

DIRECTOR GENERAL

Adrian CRISTEA

Bucuresti
Nr. 25 / 4.08.2003

AMRSP

**Formatul inregistrarilor bazei de date pentru indicatorul:
C4 - Timp pentru tratarea reclamatiiilor scrise**

Nr. crt	Inregistrarea reclamatiei		Cod client	Nume petent *	Adresa petent *	Natura problemei reclamate	Numele persoanei care rezolva problema si raspunde de introducerea inregistrarii	Data raspunsului	Continutul raspunsului **	Rabat da / nu
	Nr. de inregistrare ANB	Data inregistrarii reclamatiei la ANB								
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11

Nota :

* aceste rubrici (coloanele 5,6) se extrag din baza de date " cod client " si se completeaza de catre ANB in listarile lunare catre ARBAC.

** in cadrul acestei rubrici (coloana 10) se va specifica :

- daca cererea a fost rezolvata favorabil sau nu
- ce s-a comunicat petentului

AMRSP