

**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**  
**C4 – Timp pentru tratarea reclamatilor scrise**

Avand in vedere Raportul privind Evaluarea Initiala a Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatilor scrise, 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 C4 – Timp pentru tratarea reclamatilor scrise, 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 C4 – Timp pentru tratarea reclamatilor scrise in perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii, tinand seama de deciziile si solicitarile ARBAC privind monitorizarea Nivelelor de Servicii.

**DIRECTOR GENERAL**

**Adrian CRISTEA**

Bucuresti

Nr. 35 /28.10.2003

AMRSP

**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 C4 – Timp pentru tratarea  
reclamatilor scrise**

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 Nivelul de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatilor scrise, 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 C4 – Timp pentru tratarea reclamatilor scrise**, dupa cum urmeaza:
  - a) Numar de reclamatii scrise inregistrate la ANB in perioada de evaluare: 1572
  - b) Numar de raspunsuri ANB emise in termen de 10 zile: 1533
  - c) Conformitatea realizata: 97.5%, fata de prevederea Contractului de Concesiune: 90%.
2. ANB va prezenta un Plan de imbunatarire pentru Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu **C4 – Timp pentru tratarea reclamatilor scrise** . Acest Plan va va trebui sa cuprinda:
  - a) Procedura de inregistrare a reclamatilor scrise care sa cuprinda :
    - stabilirea exacta a cazurilor care se incadreaza in Nivelul de Serviciu;
    - detalierea codurilor de la rubrica “ natura solicitarii” in vederea evitarii incadrarii gresite a cazurilor in Nivelul de Serviciu;
    - stabilirea modalitatii de raspuns si a termenelor de transmitere a raspunsurilor in cazul reclamatilor scrise avand tematici tehnice;
  - b) Respectarea formatului inregistrarilor bazei de date in conformitate cu Decizia ARBAC nr. 25/2003
  - c) Imbunatatirea modului de preluare a petitiilor la Birou de Primire Clienti, prin introducerea procedurii de confirmare de catre client a solicitarii facute.

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

Cu consideratie,

Adrian CRISTEA  
Director General

ANRSP