

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 Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatilor scrise, transmis la ARBAC de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. la data de 8.10.2004;

Avand in vedere referatul privind analiza si verificarea Raportului S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. de Evaluare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu **C4**, inaintat Consiliului Executiv al ARBAC de catre Directorul de Servicii:

Avand in vedere prevederile clauzei 1.3 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 , care face parte integranta din prezenta Decizie.

DIRECTOR GENERAL

Adrian CRISTEA

Bucuresti
Nr.42/ 27.10.2004

AMRSP

ARBAC

Municipiul Bucuresti

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 27.10.2004, in urma analizei si verificarii Raportului de Evaluare a Continuarii 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. 2004, 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: 8570
 - b) Numar de raspunsuri ANB emise in termen de 10 zile: 8274
 - c) Conformitatea realizata: 96.55%, fata de prevederea Contractului de Concesiune: 90%.

ANB va prezenta spre dezbatere si aprobare Procedura de inregistrarea si tratarea reclamatilor scrise pentru Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatilor scrise . Procedura de inregistrare si tratarea reclamatilor scrise trebuie sa stabileasca :

- cazurile care se incadreaza in indicator (numai reclamatii nu si solicitari);
- codificarea precisa si detalierea codurilor de la rubrica “ natura solicitarii” in vederea evitarii incadrarii gresite a cazurilor si, cu posibilitatea evidentierii cazurilor care au legaturi cu alte Nivele de Servicii
- corelarea termenelor de transmitere a raspunsurilor in cazul reclamatilor scrise cu tematici tehnice cu termenele prevazute de Nivelele de Serviciu;
- modul de tratare a reclamatilor scrise cu tematica tehnica provenite de la autoritati care reclama in urma controalelor efectuate sau in urma unor sesizari depuse de cetateni;
- respectarea Deciziei ARBAC nr 24/2003 privind formatul inregistrarilor de baza;

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

Cu consideratie,

Adrian CRISTEA

Director General

ANMRSP