

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 7.10.2005;

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 1, care face parte integranta din prezenta Decizie.

DIRECTOR GENERAL

Adrian CRISTEA

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 21.10.2005, in urma analizei si verificarii Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii si a bazelor de date anexate pentru Nivelul de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatilor scrise, pentru care Contractul de Concesiune prevede ca termen limita de conformitate data de 17.11.2005, 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: 4306;
 - b) Numar de raspunsuri ANB expediate prin posta in maxim 10 zile lucratoare: 4174;
- Conformitatea realizata: 96.93%, fata de S.O. de 90%.

2. ANB va prezenta Plan de imbunatatire, in aplicarea clauzei 2.1.6, in ceea ce priveste modul de tratare a petitiilor, astfel incat prin continutul raspunsului sa se determine reducerea numarului de litigii inregistrate la ARBAC.

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

Cu consideratie,

Adrian CRISTEA

Director General