

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 26.10.2006;

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.

Art. 2. In urmatoarele perioade de evaluare a NS C4, SC Apa Nova Bucuresti SA va masura conformitatea numai pe baza scrisorilor expediate prin posta catre clienti, in termen de 10 zile lucratoare, care vor contine obligatoriu solutia adoptata si temeiul legal al acesteia, conform prevederilor art. 13 din Legea 233/2002.

Art. 3. Constatarea ulterioara emiterii prezentei Decizii, a unor informatii care modifica datele raportate de SC Apa Nova Bucuresti SA, din perioada de evaluare sau conditiile de monitorizare, vor putea determina revizuirea punctului de vedere al ARBAC privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii.

DIRECTOR GENERAL

Adrian CRISTEA

Bucuresti
Nr. 32 /26.10.2006

Anexa la Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr.32/26.10.2006

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 26.10.2006, 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 26.11.2005, 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: 4056;
 - b) Numar de raspunsuri ANB expediate prin posta in maxim 10 zile lucratoare: 3852;Conformitatea realizata: 94.97%, fata de S.O. de 90%.

Avand in vedere faptul ca ANB a inregistrat in mod eronat in bazele de date la "data rezolvarii", data transmiterii raspunsurilor imediate si nu a raspunsurilor definitive catre clienti, asa cum prevede Contractul de Concesiune, pentru reclamatii tehnice s-au avut in vedere, datele efective de rezolvare a acestora. Astfel, pe baza fiselor de reclamatii prezentate de ANB, la solicitarea ARBAC, pentru luna iulie, s-a calculat ca pentru perioada de raportare din totalul celor 1447 cazuri de reclamatii tehnice, raportate cu

raspuns expedit in 0 zile lucratoare, 1303 cazuri au fost efectiv solutionate in intervalul celor 10 zile lucratoare.

Aceasta procedura de calcul a fost acceptata de Comitetul Executiv ARBAC, pornind de la ideea ca trebuiesc apreciate eforturile Operatorului de a solutiona problemele clientilor, acesta urmand sa introduca masurile corespunzatoare pentru transmiterea raspunsurilor in cele 10 zile lucratoare, cum prevede CC.

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

Cu consideratie,

Adrian CRISTEA
Director General