

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, transmis de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. cu scrisoarea nr.41610/08.10.2007 privind Continuarea Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatilor scrise,

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 Tehnic:

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;

Luand in considerare Deciziile ARBAC nr. 25/2003, nr. 35/2003, nr. 25/2004, nr.44/2005, nr. 32/2006;

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. Constatarea ulterioara emiterii prezentei decizii a unor informatii care demonstreaza ca datele raportate de ANB sau conditiile de monitorizare prezentate nu corespund realitatii, va putea determina revizuirea punctului de vedere al ARBAC privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii.

DIRECTOR GENERAL

Adrian CRISTEA

Bucuresti
Nr. 29/ 26.10.2007

Anexa la Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 29/ 26.10.2007

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 26.10.2007, 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, avand ca Termen Limita de Conformitate 17.11.2007, s-a hotarat "Certificarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatilor scrise".

Conform Contractului de Concesiune (CC) pentru Nivelul de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatilor scrise, dupa realizarea Conformitatii Initiale, certificata de ARBAC prin Decizia nr. 33/2005, evaluarea Continuarii Conformitatii (ECC) se face la intervale de 12 luni, de la ultima Certificare a Conformitatii-Decizia nr. 22/2006.

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: 2068;
- b) Corectarea numarului de solicitari: 90 (reclamatii rezolvate si comunicate in 0 zile lucratoare);
- c) Numar de raspunsuri ANB expediate prin posta in maxim 10 zile lucratoare: 1908 cazuri;

d) Excluderi Admisibile: -

e) Conformitatea realizata: 96.62%, fata de S.O. de 90%.

Din analiza bazei de date se constata ca ANB a tinut cont de precizarile ARBAC referitoare la tratarea reclamatilor tehnice referitor la raspunsuri expediate in 0 zile lucratoare incepand cu luna noiembrie 2006 (pana la acea data inregistrandu-se 90 cazuri cu care s-a corectat numarul total de notificari)

2. Concluzii:

Respectand modalitatea de calcul a NS C4, din cadrul Deciziei ARBAC nr. 8/2002 de aprobare a Nivelului Standardului de Baza, ARBAC a verificat rezultatele evaluarii ANB, constatand corectitudinea si astfel realizarea conformitatii cu un procent de **100%**, cu observatia ca nu

s-a efectuat o analiza a corectitudinii invocarii temeiurilor legale ale actiunii ANB. Daca cercetarile ulterioare ale ARBAC vor constata evocarea eronata a temeiurilor legale, evaluarea raspunsurilor ANB poate fi revizuita.

ARBAC a constatat existenta unor cazuri de raspunsuri scrise ale ANB, in care ANB a invocat eronat temeiul legal, pentru a justifica refuzul remedierii cerute de petent, cazuri care nu au intrunit un procent semnificativ pentru neconformitate. (*)

Decizia Consiliului Executiv al ARBAC cu privire la Continuarea Conformitatii a NS C4 – Timp pentru tratarea reclamatilor scrise va fi transmisa imediat dupa redactare.

Constatarea ulterioara emiterii Deciziei a unor informatii care contrazic datele raportate de catre ANB privind perioada de evaluare, va putea determina revizuirea Deciziei ARBAC.

(*) Aceasta mentiune a fost corectata la redactare, fata de Scrisoarea de Conformitate nr. 758/29.10.2007

Cu consideratie,

Director General
Adrian CRISTEA