

MUNICIPIUL BUCURESTI
Agentia de Reglementare a nivelelor de servicii Apa-Canal a municipiului Bucuresti

A R B A C

DECIZIE
privind aprobarea Nivelelor Standardelor de Baza pentru indicatorul
C5 - Timp pentru tratarea apelurilor telefonice

Avand in vedere Raportul refacut privind Nivelele Standardelor de Baza prezentat de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. (ANB), in data de 23 septembrie 2002, Raportul Anual al ANB refacut si prezentat la ARBAC la data de 10.10.2002 precum si datele transmise de ANB prin adresa nr. 4946/12.11.2002;

Avand in vedere referatul privind analiza si verificarea datelor transmise de ANB cu privire la indicatorul **C5**, inaintat Consiliului Executiv al ARBAC de catre Directorul de Servicii al ARBAC;

Avand in vedere prevederile clauzelor 11, 17, 48.1 si 48.4 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 Nivelele Standardelor de Baza (NSB) pentru indicatorul **C5** - Timp pentru tratarea apelurilor telefonice :

- a) 0% din apeluri preluate in max 15 secunde ;**
- b) 0% din apeluri preluate in max 30 de secunde ;**
- c) 100% din apeluri preluate in mai mult de 30 de secunde**

reprezentand raportul dintre numarul de apeluri preluate in intervalele de timp specificate mai sus si numarul total de apeluri.

Art. 2. Termenul maxim pentru perioada de timp de la **art. 1c)** va fi stabilit in baza propunerii ANB, in termen de 30 de zile de la data prezentei Decizii.

DIRECTOR GENERAL

Adrian CRISTEA