

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

A R B A C
DECIZIE

**Privind aprobarea Scrisorii de Respingere a Conformitatii Nivelului de Serviciu
C5 - Timpul de tratare a apelurilor telefonice**

Avand in vedere Raportul privind Evaluarea Initiala a Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 - Timpul de tratare a apelurilor telefonice, transmis la ARBAC de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. la data de 8.10.2003;

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

Avand in vedere prevederile clauzelor 1.2 si 1.4 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 Respingere a Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 - Timpul de tratare a apelurilor telefonice, prezentata in Anexa 1, care face parte integranta din prezenta Decizie.

Art. 2. S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. va lua toate masurile necesare realizarii Nivelului de Serviciu C5 - Timpul de tratare a apelurilor telefonice in urmatoarea perioada de Evaluare Initiala a Conformitatii, tinand seama de motivele respingerii conformitatii.

DIRECTOR GENERAL

Adrian CRISTEA

Bucuresti
Nr. 36 /28.10.2003

Anexa 1 la Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 36/28.10.2003

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 Respingere a Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 – Timpul de tratare a
apelurilor telefonice**

Stimate domnule Director General,

In cadrul sedintei Consiliului Executiv al ARBAC din data de 28.10.2003, in urma analizei si verificarii Raportului de Evaluare Initiala a Conformitatii pentru Nivelul de Serviciu C5 – Timpul de tratare a apelurilor telefonice pentru care Contractul de Concesiune prevede ca termen limita de conformitate data de 17.11. 2003, s-au hotarat urmatoarele:

1. Respingerea Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 – Timpul de tratare a apelurilor telefonice.
2. Motivul Deciziei de Respingere a Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 – Timpul de tratare a apelurilor telefonice este lipsa informatiilor relevante pentru o verificare si o evaluare corecta a Nivelului de Serviciu, avand in vedere ca Centrul Unic de Apel si aparatura necesara inregistrarii apelurilor telefonice nu au functionat in perioada de Evaluare Initiala a Conformitatii.

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

Cu consideratie,

Adrian CRISTEA
Director General