

MUNICIPIUL BUCURESTI
Agentia de Reglementare a nivelelor de servicii Apa-Canal a municipiului Bucuresti
A R B A C

DECIZIE

**Privind aprobarea formatului inregistrarilor bazei de date pentru indicatorul C5 -
Timpul pentru a raspunde la contactele telefonice**

Avand in vedere Raportul de Evaluare al ANB pentru a doua perioada EIC (27.09.2003 – 27.11.2003) din data de 22.12.2003 (scrisoarea ANB nr.1083/19.12.2003);
Avand in vedere referatul prezentat Consiliului Executiv al ARBAC de catre Directorul Tehnic si Directorul de Servicii, privind aprobarea formatului inregistrarilor bazei de date pentru indicatorul C5 din data de 05.01.2004;
Avand in vedere prevederile clauzelor 12.4, 17, 48 si a clauzei 1.5 din Caietul de Sarcini (Partea III) - Nivele 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, 5.3, 5.4, 5.5, 5.7, 5.8, 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 formatul registrului bazei de date, prezentat in anexa, pentru indicatorul C5 – Timpul pentru a raspunde la contactele telefonice.

Art. 2. ARBAC isi rezerva dreptul de a solicita la SC Apa Nova Bucuresti SA, imbunatatirea formatelor acestor registre, in masura in care necesitatile de monitorizare o impun.

DIRECTOR GENERAL

Adrian CRISTEA

Bucuresti
Nr. 2 / 5.01.2004

**Formatul inregistrarilor bazei de date pentru indicatorul:
C 5 - Timp pentru a raspunde la contactele telefonice**

Nr.Crt.	Data intrarii apelului telefonic	Intrarea apelului telefonic			Durata de asteptare pana la receptia apelului (secunde)	Numele petentului	Adresa petent (telefon)	Natura problemei reclamata de petent	Nivelul de Serviciu unde se inregistreaza notificarea	Numele persoanei care a receptionat apelul	E.A. Excluderi admisibile	Motivatia
		Ora	Minut	Secunda								
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13