

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
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 19.12.2003;

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 clauzei 1.2 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 C5 – Timpul de tratare a apelurilor telefonice, prezentata in Anexa care face parte integranta din prezenta Decizie.

Art. 2. In termen de 30 zile ANB va prezenta la ARBAC un Plan de Imbunatatire tinand seama de precizarile din Scrisoarea de Certificare anexata.

DIRECTOR GENERAL

Adrian CRISTEA

Bucuresti
Nr. 3/8.01.2004

Anexa la Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 3/ 8.01.2004

Municipiul Bucuresti

ARBAC

Bd. Regina Elisabeta nr. 41, sector 5

Tel/Fax: 311.21.18; 311.20.63

Autorizatie HCGMB nr. 153/23.08.2001. C.I.F. 14618886

B.R.D. – S.M.B. Cont lei SV 19718614100

Catre: S.C. Apa Nova Bucuresti S.A.
Domnului Director General Andreas BAUDE

**Scrisoare de Certificare 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 8.01.2004, 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 17.01.2004, s-au hotarat urmatoarele:

1. Cerificarea Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 – Timpul de tratare a apelurilor telefonice
 - a) Numarul de apeluri inregistrate de ANB in perioada de evaluare (27.09.2003 – 27.11.2003) = **17.021**
 - b) Numarul de apeluri la care s-a raspuns in mai putin de 15 sec.= **16.472**;
 - c) Numarul de apeluri la care s-a raspuns in mai putin de 30 sec.= **16.761**;
 - d) Numarul de apeluri abandonate = **242**;
 - e) Conformitatea realizata :
 - 98,2% fata de SO de 50% pentru apelurile telefonice la care s-a raspuns in mai putin de 15 sec;
 - 99,9% fata de SO de 75% pentru apelurile telefonice la care s-a raspuns in mai putin de 30 sec.
2. Pentru evaluarea petitiilor nefondate, precum si pentru tinerea unei evidente clare a notificarilor inregistrate la ANB prin contacte telefonice, ca baza pentru evidentierea notificarilor privind nivelele de servicii, ANB va intocmi un Plan de Imbunatatire pe care il va comunica la ARBAC in max. 30 zile.

In Planul de Imbunatatire se va tine seama de cerintele exprimate in Decizia ARBAC nr. 2 / 5.01.2004 si de motivatiile invocate mai sus.

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

Cu consideratie,

Adrian CRISTEA
Director General