

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

DECIZIE

**Privind aprobarea formatului tabelului rezumativ pentru Nivelul de Serviciu C5 - Timp
pentru a raspunde la contactele telefonice**

Tinand seama de propunerile ARBAC privind formatul tabelelor rezumative pentru toti indicatorii prevazuti in Contractul de Concesiune, transmise la ANB prin adresa nr. 63 / 27.01.2003;

Avand in vedere reuniunile comune din zilele de 12.02.2003, 3.03.2003, 31.07.2003, intre ARBAC si ANB pentru clarificarea formatului tabelelor rezumative;

Tinand seama de Proiectul de Decizie al ARBAC privind formatul tabelelor rezumative inaintat catre ANB prin adresa nr. 639 / 27.08.2003, precum si de propunerea ANB transmisa prin adresa ANB nr. 7285 / 18.11.2003;

Avand in vedere reuniunile de lucru comune intre ARBAC si ANB, din zilele de 16.12.2003 si 19.12.2003 pentru stabilirea formatului final al tabelului rezumativ pentru Nivelul de Serviciu C5 - Timp pentru a raspunde la contactele telefonice;

Avand in vedere referatul privind aprobarea formatului tabelului rezumativ pentru Nivelul de Serviciu C5 - Timp pentru a raspunde la contactele telefonice, inaintat Consiliului Executiv al ARBAC de catre Directorul Tehnic si Directorul de Servicii;

Avand in vedere prevederile clauzei 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, art. 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 tabelului rezumativ pentru Nivelul de Serviciu C5 - Timp pentru a raspunde la contactele telefonice, prezentat in Anexa care face parte integranta din prezenta Decizie.

Art. 2. ARBAC isi rezerva dreptul de a imbunatati formatul tabelelor rezumative in masura in care necesitatile de monitorizare o impun.

DIRECTOR GENERAL

Adrian CRISTEA

Bucuresti
Nr. 26 / 25.03.2004

Anexa la Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 26 / 25.03.2004

Formatul tabelului rezumativ pentru Nivelul de Serviciu C5 - Timp pentru a raspunde la contactele telefonice

Perioada de raportare

Numar apeluri primate	Excluderi Admisibile tip a (EAa)	Timp mediu de raspuns	Timp de raspuns	NS realizat in perioada de raportare		NSB / NSO	Neconformitate cu NSB / NSO
Numeric	Numeric			Numeric	%	%	%
1	2	3	4	5	6	7	8
			≤ 15 sec				
			≤ 30 sec				
			> 30 sec				

$$[6] = \frac{[5]}{[1] - \text{EAa}} \times 100\% = \dots\%$$

NOTA:

Coloana 1 va cuprinde notificarile din perioada curenta de evaluare.

Cazurile de Excluderi Admisibile se comunica la ARBAC cel tarziu in 30 de zile de la data

identificarii si se supun aprobarii ARBAC in baza dovezilor justificative.