M U N I C I P I U L B U C U R E S T I
Agentia de Reglementare a nivelelor de servicii Apa-Canal a municipiului Bucuresti
A R B A C

D E C I Z I E
Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C6 – Timpul de tratare a solicitarilor de audiente

Avand in vedere Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C6 – Timpul de tratare a solicitarilor de audiente, transmis la ARBAC de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. la data de 8.10.2004;

Avand in vedere referatul privind analizarea si verificarea Raportului S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. de Evaluare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu **C6**, inaintat Consiliului Executiv al ARBAC de catre Directorul de Servicii:

Avand in vedere prevederile clauzei 1.3 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;

C O N S I L I U L E X E C U T I V A L A R B A C

D E C I D E:

Art. 1. Se aproba Scrisoarea de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C6 – Timpul de tratare a solicitarilor de audiente, prezentata in Anexa , care face parte integranta din prezenta Decizie.

DIRECTOR GENERAL

Adrian CRISTEA

Bucuresti
Nr.43/ 27.10.2004

AMRSP

Anexa la Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr.43 / 27.10.2004

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 RO65BRDE410SV19718614100

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

Scrisoare de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C6 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente

Stimate domnule Director General,

In cadrul sedintei Consiliului Executiv al ARBAC din data de 27.10.2004, in urma analizei si verificarii Raportului de Evaluare Continua a Conformitatii si a informatiilor suplimentare solicitate pentru Nivelul de Serviciu **C6 – Timp pentru tratarea solicitarilor de audiente** , pentru care Contractul de Concesiune prevede ca termen limita de conformitate data de 17.11.2004, s-a constatat ca evaluarea propusa de ANB este corecta, hotarandu-se urmatoarele:

1. Certificarea Conformitatii Nivelului de Serviciu C6 - Timp pentru tratarea solicitarilor de audiente, avand in vedere urmatoarele :

a) Numar de solicitari de audiente solicitate inregistrate la ANB in perioada de evaluare: 241;
b) Numar de audiente tinute de ANB in mai putin de 12 ore: 213;
c) Conformitatea realizata: 100 %

2. ANB va prezenta un Plan de Imbunatatire pentru Evaluarea Continuarii Conformitatii a Nivelului de Serviciu **C6 - Timp pentru tratarea solicitarilor de audiente.** Acest Plan va trebui sa cuprinda :

a) Imbunatatirea modului de stabilire a audientelor (ca numar) la Birou Primire Clienti prin modificarea “procedurii de audiente”, numarul de audiente tinute lunar de ANB urmand a fi de minim 24.

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

Cu consideratie,

Adrian CRISTEA
Director General

ANRSP