

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
C6 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente**

Avand in vedere Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C6 - Timpul pentru tratarea 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 analiza si verificarea Raportului S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. de Evaluare Continua a Conformitatii, 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;

CONSILIUL EXECUTIV AL ARBAC

DECIDE:

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

DIRECTOR GENERAL

Adrian CRISTEA

Bucuresti
Nr. 45 / 21.10.2005

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 Andreas BAUDE – Director General

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

Stimate domnule Director General,

In cadrul sedintei Consiliului Executiv al ARBAC din data de 21.10.2005, 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 17.11.2005, 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: 302;
 - b) Numar de audiente tinute de ANB in mai putin de 12 ore: 269;
 - c) Cazuri de Excluderi Admisibile: 33 (petentul nu s-a prezentat la data si ora stabilita)
 - d) Conformitatea realizata: 100 %
2. ANB va prezenta Plan de Imbunatatire in aplicarea clauzei 2.1.6. din Contractul de Concesiune pentru a nu exista refuz sau programari de peste 15 zile a audientelor de la data solicitarii.

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

Cu consideratie,

Adrian CRISTEA
Director General