

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 6.10.2006;

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.

Art. 2. Constatarea ulterioara emiterii prezentei decizii a unor informatii care modifica datele raportate de ANB privind perioada de evaluare sau conditiile de monitorizare, va putea determina revizuirea punctului de vedere ARBAC privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii.

DIRECTOR GENERAL
Adrian CRISTEA

Bucuresti
Nr. 33 / 26.10.2006

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 - Timpul pentru
tratarea solicitarilor de audiente**

Stimate domnule Director General,

In cadrul sedintei Consiliului Executiv al ARBAC din data de 26.10.2006, 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 17.11.2006, 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: 333;
 - b) Numar de audiente tinute de ANB in mai putin de 12 ore: 290;
 - c) Cazuri de Excluderi Admisibile: 43 (petentul nu s-a prezentat la data si ora stabilita)
 - d) Conformitatea realizata: 100 %
2. ANB va imbunatati procedurile sale privind metodologia de tratare a cazurilor inregistrate in cadrul NS C6, astfel incat sa nu mai existe situatii de refuz la solicitarile de audiente sau programari de peste 15 zile ale audientelor de la data solicitarii.

Decizia Consiliului Executiv al ARBAC va fi transmisa imediat dupa redactare

Cu consideratie,

Adrian CRISTEA
Director General