

**MUNICIPIUL BUCURESTI**  
**Agentia de Reglementare a nivelelor de servicii Apa-Canal a municipiului Bucuresti**

**A R B A C**

**DECIZIE**

**privind aprobarea Nivelelor Standardelor de Baza pentru indicatorul  
C6 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente**

Avand in vedere Raportul refacut privind Nivelele Standardelor de Baza prezentat de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. (ANB), in data de 23 septembrie 2002, Raportul Anual al ANB refacut si prezentat la ARBAC la data de 10.10.2002 precum si datele transmise de ANB prin adresa nr. 4946/12.11.2002;

Avand in vedere referatul privind analiza si verificarea datelor transmise de ANB cu privire la indicatorul **C6**, inaintat Consiliului Executiv al ARBAC de catre Directorul de Servicii al ARBAC;

Avand in vedere prevederile clauzelor 11, 17, 48.1 si 48.4 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 Nivelele Standardelor de Baza (NSB) pentru indicatorul **C6** - Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente :

- a) **70%** din audiente in decurs **de o jumatate de zi** fata de inscriere;
- b) **30%** din audiente in **mai mult de o jumatate de zi** fata de inscriere;

reprezentand raportul dintre numarul de solicitari de audienta inregistrate si rezolvate in intervalele de timp specificate mai sus si numarul total de solicitari de audienta.

**Art. 2.** Termenul maxim pentru perioada de timp de la **art. 1b)** va fi stabilit in baza propunerii ANB, in termen de 30 de zile de la data prezentei Decizii.

**DIRECTOR GENERAL**  
Adrian CRISTEA

AMRSP