

**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 Initiala a 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 8.10.2003;

Avand in vedere referatul privind analiza si verificarea Raportului S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. de Evaluare Initiala a Conformitatii, inaintat Consiliului Executiv al ARBAC de catre Directorul de Servicii:

Avand in vedere prevederile clauzei 1.2 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 1, care face parte integranta din prezenta Decizie.

**Art. 2.** S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. va lua toate masurile necesare realizarii Nivelului de Serviciu C6 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente in perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii, tinand seama de deciziile si solicitarile ARBAC privind monitorizarea Nivelelor de Servicii.

**DIRECTOR GENERAL**

**Adrian CRISTEA**

**Anexa 1 la Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 37/28.10.2003**

**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 28.10.2003, in urma analizei si verificarii Raportului de Evaluare Initiala 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 17.11.2003, 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: 23
  - b) Numar de audiente tinute de ANB in mai putin de 12 ore: 23
  - c) Conformitatea realizata: 100%, fata de prevederea Contractului de Concesiune: 97%
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