

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, transmis de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. cu scrisoarea nr. 41610/08.10.2007, privind Continuarea Conformitatii Nivelului de Serviciu C6 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente,

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 Tehnic;

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;

Luand in considerare Deciziile ARBAC nr. 26/2003 nr. 37/2003, nr. 27/2004, nr. 45/2005, nr. 33/2006;

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. Constatara ulterioara emiterii prezentei decizii a unor informatii care demonstreaza ca datele raportate de ANB sau conditiile de monitorizare prezentate nu corespund realitatii, va putea determina revizuirea punctului de vedere ARBAC privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii.

DIRECTOR GENERAL
Adrian CRISTEA

Bucuresti
Nr.30/ 26.10.2007

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 Director General Andreas BAUDE

**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 26.10.2007, in urma analizei si verificarii Raportului de Evaluare Continua a Conformitatii Nivelului de Serviciu C6 – Timp pentru tratarea solicitarilor de audiente, s-a constatat ca evaluarea propusa de ANB este corecta, avand ca Termen Limita de Conformitate 17.11. 2007, s-a hotarat "Certificarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C6 – Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente".

Conform Contractului de Concesiune (CC) pentru Nivelul de Serviciu C6 – Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente, dupa realizarea Conformitatii Initiale, certificata de ARBAC prin Decizia nr. 33/2005, evaluarea Continuarii Conformitatii (ECC) se face la intervale de 12 luni, de la ultima Certificare a Conformitatii – Decizia nr. 22/2006.

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: 298;
- b) Numar de audiente tinute de ANB in mai putin de 12 ore: 259;
- c) Cazuri de Excluderi Admisibile: 39 (petentul nu s-a prezentat la data si ora stabilita)
- d) Conformitatea realizata: 100 %

2. Conform metodologiei de tratare a cazurilor inregistrate in cadrul NS C6, nu mai exista situatii de refuz a solicitarilor de audiente sau programari peste 15 zile de la data solicitarii.

3. Concluzii:

Respectand modalitatea de calcul a NS C6, din cadrul Deciziei ARBAC nr. 8/2002 de aprobare a Nivelului Standardului de Baza, ARBAC a verificat rezultatele evaluarii ANB, constatand corectitudinea si astfel realizarea conformitatii cu un procent de **100%**.

Decizia Consiliului Executiv al ARBAC cu privire la Continuarea Conformitatii a NS C6 – Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente va fi transmisa imediat dupa redactare. Constatarea ulterioara emiterii Deciziei a unor informatii care contrazic datele raportate de catre ANB privind perioada de evaluare, va putea determina revizuirea Deciziei ARBAC.

Cu consideratie,

Director General
Adrian CRISTEA