

RAPORT DE MONITORIZARE LA FAȚA LOCULUI NR. 2

Încheiat la data de: 07.08.2020

Nr. înreg. Compania de apă Târgoviște –Dâmbovița S.A.

Nr. înreg. A.D.I. APA DÂMBOVIȚA 439 / 07.08.2020

PARTEA A

CAPITOLUL I

Denumirea și datele de identificare ale entității care efectuează monitorizarea:

Asociația de Dezvoltare Intercomunitară APA DÂMBOVIȚA

CUI.23134486

Târgoviște, str. Tricolorului, nr. 1

Tel/fax 0245207695

E-mail adiapadb@yahoo.com

CAPITOLUL II

Date privind misiunea de monitorizare

a) Echipa de verificare formată din:

- dna. ing. Ciocan Cătălina Draga, având funcția de specialist tehnic în cadrul Aparatului Tehnic al ADI APA Dâmbovița ;

- dl. ing. Năstase- Comșa Dragoș, având funcția de specialist tehnic în cadrul Aparatului Tehnic al ADI APA Dâmbovița;

a procedat la efectuarea unei verificari documentare și/sau faptice ce a avut drept scop verificarea :

modului de îndeplinire a obligațiilor și responsabilităților asumate de către Operatorul regional în Contractul de delegare înregistrat la ADI APA DÂMBOVIȚA cu nr. 03 / 29.01.2009 și înregistrat la Compania de Apă Târgoviște –Dâmbovița S.A. cu nr. 2624 / 29.01.2009

b) Locul unde s-a desfășurat verificarea : Compania de Apă Târgoviște –Dâmbovița S.A. – sediu central și secțiile: Moreni și Pucioasa

c) In perioada :15-30.06.2020

d) Obiectul verificării: **Gestiunea Utilizatorilor în conformitate cu prevederile art. 30 – Gestiunea Utilizatorilor din Contractul de Delegare a Gestiunii Serviciilor Publice de Alimentare cu Apă și de Canalizare, Dispoziții Speciale – Partea Comună, Titlul IV – Calitatea Serviciilor, Capitolul I Gestiunea Serviciilor.**

CAPITOLUL III

Denumirea și datele de identificare ale Operatorului Regional

a) Denumirea: Compania de Apă Târgoviște- Dâmbovița S.A.

b) Sediul :B-dul I.C. Bratianu, nr. 50

c) Cod unic de înregistrare: 10084149

d) Reprezentatul legal : DIRECTOR GENERAL ec. Adrian DUMITRU

CAPITOLUL IV

Prezentarea aspectelor monitorizate

Descriere aspecte verificate:

- existența unui instrument informatizat de gestiune folosit pentru gestiunea utilizatorilor cu o interfață automată cu contabilitatea generală;

- dacă funcțiile gestiunii Utilizatorilor cuprind mai ales:

a. dosarele utilizatorilor cu detalii despre localizarea acestora în măsura în care au legătură cu zonele tehnice;

b. caracteristicile branșamentelor / racordurilor, gestiunea branșărilor / racordurilor individuale, a cererilor de branșare /racordare și a realizării branșamentelor / racordurilor;

- c. monitorizarea contoarelor, caracteristicile tehnice ale acestora și calibrarea lor periodică, împreună cu un control al performanței de măsurare a fiecărui tip de contor în timp (fișele tehnice ale contoarelor);
- d. citirea contoarelor (centralizatoare ale citirii contoarelor);
- e. controlul consumurilor și estimarea automată a consumului în caz de probleme la citirea contoarelor (centralizatoare ale citirii consumurilor);
- f. facturarea, inclusiv următoarele elemente: datele utilizatorilor, data citirii contorului, data facturării, data plății, indexul și codul de citire, consumul real sau estimat, consumul mediu în trecut, valoarea factorilor prețului, metoda de evaluare;
- g. soluționarea și gestiunea litigiilor (rapoarte privind soluționarea și gestionarea litigiilor);
- h. modul de tratare ale plângerilor (petițiilor);
- i. trimiterea facturilor și chitanțelor cu rapoarte lunare care să includă : bilanțul anterior, suma facturată, suma recuperată, valoarea creditului și debitului, provizioanele pentru rău platnici și bilanțul lor (Operatorul este obligat să înscrie în contabilitate automat provizioane pentru rău platnici, în funcție de plăți și conform unui grafic precis stabilit pe categorii de clienți).

Aceasta misiune de monitorizare a avut la baza verificarea, prin sondaj, a următoarelor documente:

- dosare de branșare / racordare, contracte furnizare apă cu fișa tehnică a contorului de apă și fișă citire contor branșament apă potabilă, dosare litigii persoane fizice și juridice în care este implicată Compania de Apă Târgoviște Dâmbovița S.A., petiții, facturi, înregistrări provizioane pentru facturi neîncasate mai de 270 de zile .

CAPITOLUL V

I. Prezentarea aspectelor constatate:

Compania de Apă Târgoviște – Dâmbovița S.A., operator regional pe raza de competență a unităților administrativ- teritoriale membre asociate sau care vor deveni membre asociate ale Asociației de Dezvoltare Intercomunitare APA DÂMBOVIȚA, operează, în prezent, pe baza Contractului de delegare a gestiunii serviciilor publice de alimentare cu apă și de canalizare nr. 3/29.01.2009, și în baza Licenței nr. 3861 din 20.09.2016 Clasa 2, în 65 de unități administrativ-teritoriale din județul Dâmbovița .

În urma monitorizării gestiunii utilizatorilor în conformitate cu prevederile art. 30 din Contractul de Delegare a Gestiunii Serviciilor Publice de Alimentare cu Apă și de Canalizare, Dispoziții Speciale – Partea Comună, Titlul IV – Calitatea Serviciilor, Capitolul I Gestiunea Serviciilor, s-au constat următoarele aspecte:

- Compania de Apă Târgoviște – Dâmbovița S.A., are implementat și certificat (de către firma CERTIND) un sistem de management integrat, calitate, mediu, sănătate și securitate ocupațională, prin care compania și-a declarat misiunea sa, care are ca obiectiv prioritar orientarea către client care se manifestă prin furnizarea de servicii de calitate care să anticipeze și să satisfacă nevoile și așteptările clienților din zona de operare și promovarea respectului și a transparenței prin tratamentul egal al tuturor clienților și prin menținerea unei comunicări eficiente cu autoritățile și alte părți interesate;

- Toate activitățile tehnice, financiare și administrative legate de relația dintre operatorul regional și utilizatori au elaborate proceduri operaționale privind desfășurarea acestor activități în conformitate cu legislația și normele naționale privind serviciile publice de alimentare cu apă potabilă și de canalizare, astfel:

- Procedura Operațională ”Branșare/Racordare utilizatori la rețelele de apă / canal și Emitere avize amplasament”cod PO - 09 – 002 Ed. 05, rev.1/ 03.06.2020;
- Procedura Operațională ”Tratarea reclamațiilor” cod PO – 16-001 Ed. 03, rev.1/04.07.2019;
- Procedura Operațională ”Generare facturi” cod PO – 07-004 Ed. 02, rev.0 / 22.06.2018;
- Procedura Operațională ”Asistența și reprezentarea juridică. Recuperare creanțe. Executare silită ” cod PO – 10-009 Ed. 02, rev.1/ 12.11.2019;
- Procedura Operațională ” Recuperare creanțe pe cale amiabilă ” cod PO – 16-003 Ed. 06, rev.2 / 04.07.2019;

- Există un instrument informatizat de gestiune folosit pentru gestiunea utilizatorilor cu o interfață automată cu contabilitatea generală;

- Dosarele de branșare / racordare la rețeaua de alimentare cu apă / rețeaua de canalizare din cadrul secțiilor Moreni și Pucioasa, care au fost evaluate prin eșantionare (eșantion de 5 dosare) conțin toate documentele necesare branșării respectiv racordări (acolo unde există rețea de canalizare), în conformitate cu prevederile Procedurii Operaționale ”Branșare/Racordare utilizatori la rețelele de apă / canal și Emitere avize amplasament”cod PO - 09 – 002 Ed. 05, rev.1, întocmită cu respectarea prevederilor legislației specifice în vigoare. **La secția Târgoviste**, în dosarele evaluate nu se regăsesc documentele menționate în procedura sus menționată: Notificare beneficiar privind acordarea Aviz definitiv favorabil pentru execuția branșamentului la rețeaua publică de apă cod : F-PO-09-002-4 Ed. 5 rev.1 în prezent, documentația tehnică care să conțină memoriu tehnic privind descrierea soluțiilor adoptate în cadrul proiectului pentru branșare la rețeaua de alimentare cu apă și schema de montaj a conductelor de apă .

Branșamentele / racordurile nou executate nu sunt centralizate la nivelul Biroului Patrimoniu pentru a fi raportate la sfârșitul anului UAT-urilor, unde sunt amplasate, în vederea modificării valorii patrimoniale a sistemului de alimentare cu apă / sistemului de colectare și epurare ape uzate în bilanțul activ al acestora.

Începând cu data de 03.06.2020, în conformitate cu Procedura Operațională ”Branșare/Racordare utilizatori la rețelele de apă / canal și Emitere avize amplasament”cod PO - 09 – 002 Ed. 05, rev.1, formularele: notificările către beneficiar privind acordarea avizului definitiv favorabil pentru execuție branșament la rețeaua publică de apă / racord la rețeaua publică de canalizare cod: F-PO-09-002-4 Ed. 05 rev. 1, proces verbal de recepție cod: F-PO-09-002-5 Ed.05 rev. 1 și contract pentru execuție branșamente apă / racorduri canalizare cod: F-PO-09-002-6 Ed. 05 rev. 1, conțin sintagma ”ca urmare a recepției, branșamentul /racordul propriu până la contor / cămin racord, inclusiv contorul, se predă de către beneficiar cu titlu gratuit, autorității administrației publice locale ”

- Laboratorul de metrologie asigură monitorizarea tuturor contoarelor de apă, din căminele de branșament aferente rețelelor de alimentare cu apă exploatare și administrate de CATD, în baza situației branșamentelor la concesionarea sistemelor de alimentare cu apă de la unitatea administrativ – teritorială și ulterior în baza proceselor verbale de montare / sigilare întocmite la recepția finalizării lucrărilor de branșare. Laboratorul întocmește, menține, păstrează și arhivează, pe suport electronic, listele resurselor de monitorizare și măsurare scadente la verificarea metrologică și fișele tuturor acestor contoare, care conțin localizarea, caracteristicile metrologice (Dn și seria) precum și istoricul verificărilor metrologice periodice ale acestora. La rândul său fiecare secție are un registru de montare apometre, după care lunar transmite Laboratorului de metrologie o situație a contoarelor de apă montate, pentru întocmirea fișei contoarului. Laboratorul de metrologie este autorizat, de Biroul Român de Metrologie Legală prin Direcția Regională de Metrologie Legală Ploiești, în baza unui sistem de management al calității în conformitate cu standardul de referință SR EN ISO / IEC 17025: 2005 Cerințe generale pentru competența laboratoarelor de încercări și etalonări, care demonstrează capacitatea acestui laborator de a furniza rezultate de încredere ale verificărilor metrologice periodice (la 7 ani) ale contoarelor de apă rece. Laboratorul funcționează după 2 proceduri și anume: Procedura de Lucru ”Procedura de Verificare Metrologică a contoarelor de apă rece DN 15-DN 40” cod : CATD / PIV 003-05-01/11, Ed. 1 rev.0 din 15.03.2011 avizată de către Institutul Național de Metrologie Legală București și Procedura Operațională ”Controlul Resurselor de Monitorizare și Măsurare” cod: PO-15-001, Ed. 06 rev. 0 din 10.03.2020;

- Există pentru fiecare Contract de furnizare / prestare a serviciilor de alimentare cu apă și de canalizare o Fișă citire contor de branșament apă potabilă cod client... și pentru cele la pașal o Fișă sau situație consum client în care sunt trecute informații cu privire la: nr. de utilizatori din acea gospodărie, nr. autoturism, nr. păsări etc. , consumatori pentru care în Ordinul nr.29/N din 1993, pentru aprobarea Normativului-cadru privind contorizarea apei și a energiei termice la populație, instituții publice și agenți economici, există o valoare standard a cantității de apă consumată.

- În conformitate cu prevederile Contractului de furnizare / prestare a serviciilor de alimentare cu apă și de canalizare, în fiecare lună se generează pentru fiecare abonat în funcție de indexul citit la contorul de branșament factura care reprezintă contravaloarea serviciilor de apă și canal furnizate /

prestate. Factura este întocmită în conformitate cu prevederile art. 319 alin. (20) din Legea 227/2015 privind Codul fiscal cu modificările și completările ulterioare;

- Soluționarea și gestiunea litigiilor se face în conformitate cu procedurile operaționale : ”Asistența și reprezentarea juridică. Recuperare creanțe. Executare silită ” cod PO – 10-009 Ed. 02, rev.1/ 12.11.2019 și ” Recuperare creanțe pe cale amiabilă ” cod PO – 16-003 Ed. 06, rev.2 / 04.07.2019; În prezent există următoarele litigii:

- aproximativ 1154 dosare debitori aflate pe rolul Oficiului Juridic Gestiune Personal în diferite faze în vederea recuperării creanțelor în valoare de 7.823.625,2 lei;
- 419 dosare înaintate către instanța de judecată în anul 2019;
- Cu 3 Unități Administrativ –Teritoriale: Titu, Pucioasa și Găești, litigii formulate în vederea recuperării contravalorii serviciului de preluare la canalizare a apei pluviale.

Informațiile sus menționate sunt consemnate în Informarea nr. 18977/24.06.2020 privind litigiile în care este implicată Compania de Apă Târgoviște Dâmbovița S.A., anexată ca material probant la prezentul raport.

- Există Procedura Operațională ”Tratarea reclamațiilor” cod PO – 16-001 Ed. 03, rev.1/04.07.2019, care descrie responsabilitățile privind recepționarea, înregistrarea, verificarea, rezolvarea și transmiterea răspunsului la reclamațiile utilizatorilor conform legislației în vigoare fiind aplicată în cadrul CATD în : Biroul de Relații cu Publicul, Serviciul Gestiune Persoane Fizice, Biroul Gestiune Agenți Economici, toate compartimentele comerciale din cadrul secțiilor teritoriale cât și în toate compartimentele funcționale;

- Dintr-un eșantion de 20 petiții, transmise prin e-mail, telefonic sau în scris, care au fost evaluate în timpul monitorizării, s-au constatat că:

- Termenele de răspuns la aceste petiții precum și modul de tratare al lor s-a făcut în conformitate cu prevederile Ordonanței nr. 27/ 30.01.2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor, aprobată prin Legea nr. 233/23.04.2002, cu modificările și completările ulterioare;

- Sesizările și reclamațiile primite la dispeceratul companiei de apă au fost soluționate în timp util în funcție de gravitatea lor, fapt din care s-a tras concluzia că acest serviciu este eficient și performant;

- Secția Pucioasa zilnic, dimineața, transmite Dispeceratului situația tuturor sesizărilor, reclamațiilor și cererilor primite telefonic în ziua precedentă ;

- Toate petițiile, indiferent de modul de comunicare și de compartimentul care le-a recepționat, sunt gestionate de Biroul Relații cu Publicul în conformitate cu procedura operațională sus menționată.

- Operatorul înscrie în contabilitate automat provizioanele pentru facturile neîncasate mai vechi de 270 de zile (conform Codului Fiscal). Valoarea acestor provizioane este de 8.620.045 lei, valoare consemnată în Informarea privind situația provizioanelor pentru facturi neîncasate la 31.12.2019 întocmită de Serviciul Financiar – Contabilitate , anexată ca material probant la prezenta.

- Există posibilitatea plății on-line a contravalorii facturilor, prin accesarea site-ului Companiei, <https://www.catd.ro>, la secțiunea Portal.

- Există posibilitatea transmiterii on-line a indexului autocitit, prin accesarea site-ului Companiei, <https://www.catd.ro>, la secțiunea Portal.

- Pe site-ul CATD nu există o pagină, destinată clienților sau potențialilor clienți ai serviciilor de apă și de canal prestate de aceasta, care să vină în ajutorul acestora pentru a le ușura accesul la serviciile companiei. Aceasta poate conține un buletin informativ al clientului care să descrie clar și concis etapele pe care trebuie să le parcurgă la utilizarea unui serviciu al companiei cum ar fi : branșarea/racordarea la rețelele de alimentare cu apă / rețelele de canalizare administrate și exploatate de CATD, rebranșarea obținerea de avize, efectuarea de analize apă potabilă sau apă uzată, verificarea și schimbarea contoarelor, modalitatea de plată în rate a branșamentelor / racordurilor, utilizarea serviciului de vidanjare etc. Tot aici să se regăsească și modalitatea de a reclama furnizarea / prestarea unui produs / serviciu neconform și de a transmite sugestii din partea abonaților care să ducă la îmbunătățirea relației dintre operator și aceștia, de a se explica în detaliu factura de apă și canal, de a se răspunde la chestionarul de satisfacție al clienților, etc

II. Prevederile legale/contractuale incalcate,(acolo unde e cazul):

- prevederile art. 18 alin. 18 – Principiile de bază ale Serviciilor din Contractul de Delegare a Gestiunii Serviciilor Publice de Alimentare cu Apă și de Canalizare nr.3/2624/29.01.2009, Titlul I -Dispoziții Generale privind Delegarea, Capitolul III Părțile Contractante, Secțiunea 2 – Obligațiile Operatorului

CAPITOLUL VI

Documente probante:

(anexate)

- fișă de evaluare dosare de branșare / racordare la rețeaua de alimentare cu apă / rețeaua de canalizare secția Târgoviște
- fișă de evaluare dosare de branșare / racordare la rețeaua de alimentare cu apă / rețeaua de canalizare secția Moreni
- fișă de evaluare dosare de branșare / racordare la rețeaua de alimentare cu apă / rețeaua de canalizare secția Pucioasa
- Informare firme agrementate să execute branșamente apă / racorduri canalizare în anul 2020-07-02
- Lista resurselor de monitorizare și măsurare scadente la verificarea metrologică
- Fișe abonați cu istoric verificări metrologice periodice
- Registru montare apometre luna mai 2020 – secția Pucioasa
- Registru montare apometre luna aprilie 2020 – secția Moreni
- Factura CATD reprezentând contravaloarea serviciilor de apă și canal
- Factura CATD reprezentând contravaloarea serviciilor de apă și canal cu recuperare creanțe
- Informare nr. 18977 / 24.06.2020 privind litigiile în care este implicată CATD
- Dosar petiții Târgoviște
- Dosar petiții Moreni
- Dosar petiții Pucioasa
- Informarea privind situația provizioanelor pentru facturi neîncasate la 31.12.2019 întocmită de Serviciul Financiar – Contabilitate
- Certificate conformare SMI cu standardele de referință : SR EN ISO 9001:2015, SR EN ISO 14001:2015 si SR OHSAS 18001: 2008
- Procedura Operațională ”Branșare/Racordare utilizatori la rețelele de apă / canal și Emitere avize amplasament”cod PO - 09 – 002 Ed. 05, rev.1/ 03.06.2020;
- Procedura Operațională ”Tratarea reclamațiilor” cod PO – 16-001 Ed. 03, rev.1/04.07.2019;
- Procedura Operațională ”Generare facturi” cod PO – 07-004 Ed. 02, rev.0 / 22.06.2018;
- Procedura Operațională ”Asistența și reprezentarea juridică. Recuperare creanțe. Executare silită ” cod PO – 10-009 Ed. 02, rev.1/ 12.11.2019;
- Procedura Operațională ” Recuperare creanțe pe cale amiabilă ” cod PO – 16-003 Ed. 06, rev.2 / 04.07.2019;
- Procedura Operațională ”Controlul Resurselor de Monitorizare și Măsurare” cod: PO-15-001, Ed. 06 rev. 0 din 10.03.2020;
- Procedura de Lucru ”Procedura de Verificare Metrologică a contoarelor de apă rece DN 15-DN 40” cod : CATD / PIV 003-05-01/11, Ed. 1 rev.0 din 15.03.2011

CAPITOLUL VII

Concluziile verificării

(se menționează clar dacă a fost constatată o neconformitate sau nu)

1. Branșamentele / racordurile nou executate nu sunt centralizate la nivelul Biroului Patrimoniu pentru a fi raportate le sfârșitul anului UAT-urilor, unde sunt amplasate, în vederea modificării valorii patrimoniale a sistemului de alimentare cu apă / sistemului de colectare și epurare ape uzate în bilanțul activ al acestora.

PARTEA B

Partea B se completează în cazul constatării unei neconformități

CAPITOLUL VII

Măsuri Corective

(se va completa detaliat toate măsurile corective propuse)

1. Centralizarea anuală a tuturor bransamentelor de apă / racordurilor de canalizare, nou executate, de către Biroul Patrimoniu, pentru a se transmite Autorității delegante în vederea modificării valorii de patrimoniu a acesteia (cantitativ și valoric) în contabilitate.

Termen:31.12.2020

Responsabil : Compania de Apă Târgoviște – Dâmbovița S.A. prin d-ul jr. Soare Constantin șef Birou Patrimoniu

2. Crearea pe site-ul CATD a unei pagini (buletin informativ al clientului) care să conțină informații de interes public, în sprijinul beneficiarilor sau potențialilor beneficiari, cu privire la etapele pe care trebuie să le parcurgă și costurile aferente, la utilizarea unui serviciu al companiei, precum: bransarea/racordarea la rețelele de alimentare cu apă / rețelele de canalizare administrate și exploatate de CATD, rebransarea, obținerea de avize, efectuarea de analize apă potabilă sau apă uzată, verificarea și schimbarea contoarelor, modalitatea de plată în rate a bransamentelor / racordurilor, utilizarea serviciului de vidanjare etc. Tot aici să se regasească și modalitatea de a reclama furnizarea / prestarea unui produs / serviciu neconform și de a transmite sugestii din partea abonaților care să ducă la îmbunătățirea relației dintre operator și aceștia, de a se explica în detaliu factura de apă și canal, de a se răspunde la chestionarul de satisfacție al clienților, etc

Termen: 31.12.2020

Responsabil : Compania de Apă Târgoviște – Dâmbovița prin analist IT Sitaru Elizeta administrator site CATD

3. Realizarea unui Plan de acțiune care să cuprindă : etape, persoane și structuri implicate pentru atragerea de noi clienți ai serviciului.

Termen:31.12.2020

Responsabil : Compania de Apă Târgoviște – Dâmbovița prin Director General ec. Adrian Dumitru

**Compania de Apă Târgoviște Dâmbovița
Director General,
ec. Adrian DUMITRU**

**A.D.I. APA DÂMBOVIȚA
Director Executiv
ing. Ștefan VLADU**

**Director Economic
ec. Radu Ionescu**

Echipa de monitorizare:
ing. Ciocan Cătălina

**Manager Dezvoltare
ing. Valentin DUMITRU**

ing. Dragoș Comșa- Năstase