

## Proces verbal

Încheiat azi 27 septembrie 2009 cu ocazia desfășurării lucrărilor trimestrului III a Comisiei Relațiile operatorilor cu utilizatorii și mass-media.

Ordinea de zi a fost următoarea :

- 1 **Garanții de bună execuție a contractelor de prestare/furnizare a serviciului. *Discuții și propuneri.***
- 2 **Rolul și poziția purtătorului de cuvânt. Sub “presiune”. Articole denigratoare apărute în presă.**
- 3 **Reclamații (mod de gestionare, sisteme informatice ajutătoare, îmbunătățire timpi de răspuns).**
- 4 **Spețe diverse, studii de caz. Metode aplicabile de recuperare a creanțelor pentru operatorul regional.**
- 5 **Propuneri de activitate pentru ședința de trimestru 4 și loc de desfășurare.**

Lista participanților este prezentată în anexă la prezentul proces verbal.

1. Majoritatea operatorilor se confruntă cu situația imposibilității încasării facturilor pentru servicii de apă-canal din cauza unor factori care țin de utilizator, de modul acestuia de a evita plata prestațiilor efectuate de operator.

O dezbateră deosebit de interesantă este definirea și identificarea categoriilor de utilizatori rău platnici și găsirea căilor de acțiune în vederea eliminării sau reducerii creanțelor neîncasate. S-au identificat câteva aspecte de selecție a rău platnicilor și măsuri specifice.

- a) categorii de utilizatori cu potențial de risc de plată :
  - vechime debite restante, peste 90 de zile,
  - trimiterea de minim 3 somații de plată,
  - utilizatori individuali cu domiciliul abuziv,
  - utilizatori sezonieri,
  - organizări de șantier
  - utilizatori care au solicitat eșalonări la plată repetate.
- b) includerea pe lista rău platnicilor, această operațiune aparținând de o gestionare complexă a încasărilor.
- c) forme de constituire a garanțiilor :
  - bilet la ordin,
  - CEC,
  - scrisoare de garanție bancară,
  - facturare consum estimat și încasarea acesteia la emitere,
  - depozit bancar.

d) cuantum garanție :

- evaluarea consumului aferent unei perioade de 90 de zile sau pe durata perioadei de consum pentru utilizatorii sezonieri.

Pentru aplicarea acestei forme de protecție financiară pentru operator, este necesară demararea acțiunilor de modificare a unor acte normative, cum ar fi Cod Fiscal, Legea 51/2006, Legea 241/2006, Ordinul 88/2007, Ordinul 90/2007.

2. Se constată apariția în presă a unor articole denigratoare, la adresa operatorilor de servicii de apă și canalizare, cu tematică legată de :

- modul de facturare pentru serviciul de preluare la canalizare a apelor pluviale,
- modul de gestionare al remedierii unor avarii,
- costul facturii utilizatorilor.

Rolul purtătorului de cuvânt al operatorului este de a răspunde rapid și documentat la astfel de acțiuni. Totodată trebuie depuse eforturi de construire a unei imagini pozitive a operatorului, prin diverse comunicate de presă, comunicate ce trebuie transmise în afara momentelor de criză. Trebuie de asemenea ca întregul personal al operatorului să conștientizeze faptul că acțiunile și comportamentul său poate genera diverse reacții negative în mass-media.

3. Reclamațiile primite de operator, de la utilizatori, acoperă întregul domeniu de activitate al acestuia din urmă. Gestionarea acestora reprezintă totodată un indicator de performanță, prin modul de rezolvare al acestora. Este subliniat faptul că Utilizând diverse sisteme informaționale, este mai facil de urmărit atât modul de soluționare a reclamațiilor cât și timpul de răspuns.

4. Toți operatorii se confruntă cu existența utilizatorilor care întârzie la plată. Soluția cea mai simplă de încasare a sumelor datorate de utilizatori este aplicarea măsurii sistării serviciului pe motiv de neplată. Doar ca măsură excepțională ar trebui acceptată o eșalonare la plată, deoarece se știe, din practică, faptul că utilizatorul poate abuza de această modalitate de amânare la plată, devenind astfel un utilizator cu risc de plată.

5. Se propune ca ședința de trimestru 4 a comisiei să fie organizată cu sprijinul logistic al Comitetului Teritorial Olt-Jiu și al Companiei de Apă Sibiu, în intervalul 10-12 decembrie 2009.

**Președinte Comisie**  
**Secretar**

ec. Vasile Călin  
drd. ing. Marius Mudura