

METODOLOGIE PENTRU DEFALCAREA ȘI FACTURAREA CANTITĂȚILOR DE APĂ POTABILĂ ÎN CONDOMINII

CAPITOLUL I – Scop

1.1. Scopul reglementării :

Stabilirea cantității de apă furnizată utilizatorului la nivel de proprietate individuală (apartament/casă și/sau spații cu altă destinație) situată într-un condominiu, pe baza înregistrării contorului de branșament în vederea facturării serviciilor de furnizare/prestare de către operator.

CAPITOLUL II – Definiții și abrevieri

2.1. Definiții :

apartament – parte dintr-un condominiu destinată locuirii, în regim de proprietate individuală, care împreună cu cota-parte din proprietatea comună constituie o unitate de proprietate imobiliară;

apă potabilă (apă) – apă care îndeplinește indicatorii de potabilitate prevăzuți de legislația în vigoare;

condominiu - imobil; bloc de locuințe; grup de clădiri – o proprietate imobiliară din care unele părți sunt proprietăți individuale, reprezentate din apartamente/case și/sau spații cu altă destinație decât cea de locuință, iar restul, părți aflate în proprietate comună. Prin asimilare poate fi definit condominiu și un tronson, cu una sau mai multe scări, din cadrul clădirii de locuit, în condițiile în care se poate delimita proprietatea comună;

contor de branșament – contor destinat măsurării cantității de apă furnizată condominiului prin intermediul branșamentului, montat între două robinete/vane la limita proprietății acestuia. Contorul de branșament este ultima componentă a rețelei publice de distribuție în sensul de curgere al apei;

contor repartitor – contor destinat măsurării cantității de apă consumată la nivel de proprietate individuală, montat în instalații de utilizare în cazul sistemelor de distribuție verticale și/sau orizontale la nivel de apartament/casă și/sau spații cu altă destinație, utilizat ca repartitor de costuri în cadrul unui condominiu;

instalații de utilizare - totalitatea instalațiilor și receptoarelor prin intermediul cărora se asigură consumul de apă în apartamente, case sau în spații cu altă destinație, situate în condominiu;

operator – persoana juridică română sau străină care are competența și capacitatea, recunoscute prin licență, de a furniza/presta, în condițiile reglementărilor în vigoare, un serviciu comunitar de utilități publice și care asigură nemijlocit administrarea și exploatarea sistemului de utilități publice aferent acestuia;

utilizator – persoane fizice sau juridice care beneficiază, direct sau indirect, individual sau colectiv, de serviciile de utilități publice, în condițiile legii.

cantitate de apă furnizată – în cazul imobilelor condominiale este reprezentat de suma consumurilor (volumelor) individuale de apă și a consumului/pierderii (volumului) de apă comun, aferente spațiilor cu destinație de locuință sau altă destinație, aflate în proprietatea sau folosința persoanelor fizice sau juridice (RCSAAC-art.236 alin.3).

2.2. Abrevieri :

- **ANRSC** - Autoritatea Națională de Reglementare pentru Serviciile Comunitare de Utilități Publice
- **BRML** - Biroul Român de Metrologie Legală
- **RCSAAC** - Regulament Consolidat al Serviciilor de Alimentare cu Apă și de Canalizare
- **C.A.** - Consiliu de Administrație
- **Cmp.CCS** - Compartiment Contractare-Confirmare Servicii de furnizare/prestare
- **Cmp.FI** - Compartiment Facturare-Încasare
- **Cmp.M** - Compartiment Metrologie
- **Cmp.RC** - Compartiment Relații Clienți

CAPITOLUL III – Documente de referință

3.1. Legi : L nr.51/2006 (servicii comunit.), L nr.241/2006 (apă-canal), L nr.230/2007 (asociații), L nr.11/1994 (metrologie)

3.2. Hotărâri de guvern : HG nr.671/2007 (ROF-ANRSC), HG nr.284/2009 (Autorit.Nat.Protecția Consumatorilor)

3.3. Ordine : ANRSC nr.88/2007 (regulament-cadru servicii de furnizare/prestare), 89/2007 (delegare gestiune), 90/2007 (contract-cadru cu utilizatorii), MLPAT nr.29.N/1993 (stabilire consum în sistem paușal), OG nr.20/1992 (metrologie), Ord.BRML nr.48/2010 (LO2010), OG nr.21/2002 (protecția consumatorilor),

3.4. Hotărâri ale consiliilor locale: H.C.J. nr.226 din 22.12.2009 (RCSAAC) , Hotărârea AGA-A.D.I."Aqua"BT nr.9/2010

3.5. Proceduri de sistem

- PS"Controlul documentelor"
- PS"Analiza ofertei, comenzii și contractului"

3.6. Proceduri operaționale

- PO"Contractarea - Confirmarea Serviciilor de furnizare/prestare"
- PO"Facturarea - Încasarea"
- PO"Urmărire - Recuperare Debite"
- PO"Execuție lucrări de branșare/racordare"
- PO"Montarea/ Înlocuirea contoarelor de apă"
- PO"Intervenții la contoarele de apă"
- PO"Gestionarea contoarelor de apă"
- PO"Relații Clienți"

CAPITOLUL IV – Domeniu de aplicare

4.1. Metodologia se va aplica pentru defalcarea cantității de apă furnizată condominiului pe utilizatori persoane fizice sau juridice cu proprietăți individuale, care sunt alimentați cu apă potabilă prin intermediul instalațiilor de utilizare interioare verticale și/sau orizontale după contorul de branșament în sensul de curgere al apei.

CAPITOLUL V - Reguli de stabilire a cantității de apă furnizată condominiului, respectiv consumate de utilizatori. Monitorizarea contoarelor de apă

5.1. Reguli generale :

(1) Activități principale ce se desfășoară : citiri contoare de branșament; autocitiri și preluare de indexuri contoare repartitoare; încheiere PV confirmare servicii (furnizat la branșament)/ fișa de citiri în condominii; procesare/ verificare date de intrare; remediere erori/ anomalii;

(2) Fluxul informațional : cititor/ casier - șef ierarhic - operator calculator - șef Cmp.CCS/ FI/ M, se desfășoară conform responsabilităților cuprinse în fișa postului, procedurilor de sistem, operaționale și de lucru aplicabile, deciziilor și notelor de serviciu emise de conducerea societății;

(3) Responsabilitățile compartimentelor implicate : conform hotărârilor Consiliul de Administrație, organigramei, RCSAAC, procedurilor de sistem, operaționale și de lucru aplicabile, deciziilor și notelor de serviciu emise de conducerea societății.

5.2. Reguli de stabilire a cantității de apă furnizată, respectiv consumate de utilizatori:

(1) Cantitatea efectivă de apă furnizată condominiului se stabilește pe baza înregistrării (indexului) contorului de branșament, consemnată într-un proces-verbal de confirmare servicii de furnizare/prestare. Nesemnarea procesului verbal de către un reprezentant al condominiului nu constituie motiv de nefacturare a cantității de apă înregistrate pe contorul de branșament.

(2) În cazul condominiului cantitățile de apă consumate de utilizatori înregistrate de contoarele repartitoare, ori stabilite în baza criteriilor tehnice în sistem pașal, vor fi luate în considerare doar la defalcarea cantității de apă furnizată, înregistrată de contorul de branșament.

(3) În perioada de nefuncționare temporară a contorului de branșament/ contorului repartitor – **contor defect** (blocaț, integrator care multiplică incorect, sau "sare" la nivelul decadelor) – cantitatea de apă furnizată/consumată se stabilește pe baza cantităților regăsite pe contoarele repartitoare.

(4) În perioada de nelegalitate a contorului de branșament/ contorului repartitor (contor lipsă sau distrus voluntar, sigiliu metrologic sau de montaj distrus/rupt), cât și nepermiterea accesului cititorului/ casierului, utilizatorul este considerat fără contor/contoare, iar stabilirea cantității de apă furnizată/consumată se efectuează:

- pe baza criteriilor tehnice în sistem pașal aplicând prevederile normativelor în vigoare (inclusiv pentru verificare metrologică expirată), în cazuri temeinic justificate de către client și confirmate prin act de constatare de către operator.

- prin facturare de despăgubiri datorate operatorului, calculate în sistem pașal pentru max.36 luni anterioare în cazuri nejustificate.

5.3. Monitorizarea contoarelor de apă:

(1) Luarea în evidență a contoarelor de branșament/repartitoare : va fi efectuată de către personalul Cmp.CCS/ FI pe baza recepțiilor făcute de reprezentanții operatorului, cu aplicarea strictă a prevederilor PO"Execuție lucrări de branșare/racordare" și PO"Montarea/inlocuirea contoarelor de apă".

(2) Modul de urmărire a funcționării corecte a contoarelor : va fi efectuată de către personalul din Compartimentele Exploatare prin cititori de contoare/ și Cmp.CCS/ FI/ prin casieri; de către personalul Cmp.M la verificarea periodică, la intervenții sau la solicitarea utilizatorului; de împuterniciți prin decizia DG să facă verificări inopinabile în teren.

(3) Scoaterea din funcțiune a contoarelor pentru verificare metrologică sau intervenții (mentenanța metrologică) : se va efectua conform prevederilor PO"Montarea/înlocuirea contoarelor de apă" și PO"Intervenția la contoarele de apă", cu respectarea LO-2010 (Ord.BRML nr.48/2010). Informațiile înscrise în formularele întocmite cuprind :

- conținutul "Cerere-comandă pentru servicii diverse": data, ora, client/utilizator, adresa, tipul serviciului solicitat, analiza comenzii, motivul neacceptării, semnături reglementate – conform PS"Analiza ofertei, comenzii și contractului"; se întocmește la solicitarea utilizatorului, a compartimentelor responsabile cu confirmarea cantităților de apă furnizate, sau a compartimentelor responsabile cu exploatarea rețelelor de apă;

- conținutul "Nota de constatare": data, adresa, observații, tipul contoarelor/fabricant Dn, serii contoare și sigilii, index, măsuri, valabilitate (scadența), semnături reglementate – conform PO"Montarea/înlocuirea contoarelor de apă"; se întocmește înaintea scoaterii din funcțiune pentru verificarea metrologică sau după intervenții la contoare ori la instalații de utilizare;

- conținutul "Bon de mișcare contoare": data, adresa, tipul contoarelor/fabricant Dn, serii contoare și sigilii, data verificării metrologice, index, valabilitate (scadența), semnături reglementate – conform PO"Montarea/înlocuirea contoarelor de apă"; se întocmește după verificarea metrologică.

(4) Interpretarea rezultatelor verificărilor metrologice efectuate la solicitare asupra contoarelor suspecte de înregistrări eronate, în vederea reconsiderării înregistrării (indexului) de către acestea :

- contor de bransament / contor repartitor **admis** la verificarea metrologică – înregistrare corectă a cantității de apă; indexul se operează în vederea facturării;
- contor de bransament / contor repartitor **respins** la verificarea metrologică – indexul se operează în vederea facturării (în totalitatea cazurilor este vorba de neîncadrare în erorile tolerate în minus) Se interzice folosirea în continuare a contorului pentru determinarea cantităților furnizate/consumate. Obligatoriu va fi înlocuit;
- contor de bransament / contor repartitor **defect** (blocaț, integrator care multiplică incorect, "sare" la nivelul decadelor) – pentru facturare se va aplica art.5.2. alin.3 din prezenta Metodologie.

(5) Scoaterea din evidență a contoarelor de apă se va face de către personalul Cmp.CCS/ FI, cu respectarea strictă a procedurilor operaționale "Contractarea serviciilor de furnizare/prestare", "Facturarea-încasarea", "Urmărirea recuperării creanțelor", "Montarea/înlocuirea contoarelor de apă", "Gestionarea contoarelor de apă".

CAPITOLUL VI - Defalcarea cantității de apă rece furnizată condominiului pe utilizatori și emiterea facturilor

6.1. (1) Defalcarea cantității de apă furnizată prin contorul de bransament pe utilizatorii contorizați și necontorizați din condominiu va fi realizată de operator, conform art.236 alin.(7) din RCSAAC aprobat prin Hotărârea AGA nr.9 din 01.02.2010 a Asociației de Dezvoltare Intercomunitară "Aqua" Botoșani.

(2) Defalcarea va fi realizată prin program informatic, utilizând formula :

$$Vu = Viop + (Vb - \sum Viop) \times Np / \sum Np \quad [m^3]; \quad \text{în care:}$$

Vu = volumul de apă rece furnizat utilizatorului;

Viop = volumul de apă înregistrat de contoarele repartitor, sau din oficiu, ori stabilit în paușal;

Vb = volumul de apă rece înregistrat de contorul de bransament;

$\sum Viop$ = suma volumelor de apă înregistrate de contoarele repartitor, din oficiu, și stabilite în paușal – aferente condominiului;

Np = numărul de persoane din apartament sau locație;

$\sum Np$ = numărul de persoane din condominiu care beneficiază de apă furnizată prin același contor de bransament;

(3) Indexul înregistrat de contoarele repartitor este comunicat telefonic, la ghișeul centrelor de încasări, sau preluat de cititori/ casieri pe fișa citiri contoare în condominiu;

(4) Automat, prin programul informatic, utilizatorii din condominiu care nu comunică indexurile lunar vor fi trecuți din oficiu cu :

- media consumului/ pers/ lună apă rece de **3,99 m.c.** , sau altă valoare aprobată de C.A. pentru consumuri locale medii diferite de media generală;

- media consumului/ pers/ lună apă caldă de **1,11 m.c.** , sau altă valoare aprobată de C.A. pentru consumuri locale medii diferite de media generală;

iar pentru utilizatorii debransați de la sistemul centralizat de încălzire :

- media consumului/ pers/ lună apă de **5,1 m.c.** , sau altă valoare aprobată de C.A. pentru consumuri locale medii diferite de media generală;

(5) Pentru utilizatorii necontorizați/ considerați fără contor consumul lunar conform normei în vigoare este :

- **6,3 m.c./pers/lună** pentru utilizatori cu instalații interioare de apă și canalizare, cu preparare locală a apei calde menajere;

- **8,4 m.c./pers/ lună** pentru utilizatori cu instalații centrale de încălzire a apei (puncte și centrale termice) în care este inclus și consumul de apă caldă;

(6) Verificări de control și înscriere indexuri în fișa de citiri condominii pot fi efectuate de către operator acolo unde consideră că este necesar.

(7) Utilizatorii din condominii ale căror contoare repartitoare se apropie de termenul scadent al verificării metrologice legale vor fi atenționați prin 3 notificări consecutive. În cazul depășirii termenului scadent, stabilirea cantității de apă consumată va fi efectuată în baza criteriilor tehnice în sistem pașal.

(8) Modificarea Np în baza de date se va efectua numai pe baza unui document de confirmare emis de Asociația de proprietari, sau tabel nominal semnat de 3 – 4 vecini de apartament din condominiu acolo unde nu există asociație.

(9) Neaducerea la cunoștința operatorului a numărului real de persoane în termen de 15 zile lucrătoare de la modificarea survenită duce la decăderea dreptului de a fi efectuate corecții la defalcarea cantităților de apă furnizate în condominiu.

(10) Dacă diferența dintre consumul înregistrat de contorul de branșament și consumul total din condominiu este în intervalul -35% ...+35% din total consumat (la nivel de proprietăți individuale), se vor factura cantitățile calculate cu formula de la alin.(2) (cantități efective din apartamente, la care se adună sau se scad cantitățile diferență defalcate).

(11) Dacă diferența dintre consumul înregistrat de contorul de branșament și consumul total din condominiu este peste +35% din total consumat (la nivel de proprietăți individuale), se va factura în plus doar cantitatea de +35% (repartizată unitar pe numărul de persoane). Pe factura emisă utilizatorii vor fi avertizați asupra diferențelor rezultate, și atenționați să elimine cauzele acestora (instalația interioară defectă, contoare blocate, declarații eronate de index sau de număr de persoane, etc.). Dacă situația se repetă două luni la rând, se va factura integral cantitatea diferență regăsită în luna a treia, se va notifica Asociația de proprietari/ scara de bloc. Nefacturarea cantității de apă care depășește +35% din total consumat poate fi aplicată o dată pe an. C.A. poate hotărâ și altă periodicitate.

(12) Analiza cauzelor diferențelor și îndepărtarea acestora revine proprietarilor din condominiu și Asociației de proprietari. Operatorul este răspunzător pentru contorul de branșament, din punct de vedere al bunei funcționări și verificării în termen scadent.

(13) Dacă diferența dintre înregistrarea contorului de branșament și consumul total din condominiu este sub minus 35% din total consumat (la nivel de proprietăți individuale), se vor factura cantitățile efective din apartamente/ case/ spații cu altă destinație, stabilite după criteriile menționate la alin.(3), (4) și (5). Personalul Cmp.FI va face analiza consumurilor pentru acel condominiu (posibil multe facturări din oficiu sau pașal, declarare incorectă a numărului de persoane, sau contor de branșament defect); Cmp.M va înlocui contorul de branșament dacă este cazul.

(14) C.A. poate hotărâ schimbarea procentului diferență care intra în calculele evidențiate la alin.(10), (11), (13).

6.2. Cuprinsul facturii curente : conform Cod Fiscal - cod utilizator, nr.factură cu serie unică, data emiterii, perioada de facturare, data scadentă, cantitatea de apă furnizată, cantitatea de apă uzată și meteorică, prețul, tariful, baza legală acestora, valoarea penalităților, total factură, înștiințare de plată cu total facturi restante.

6.3. Rezolvarea reclamațiilor : în mod direct prin Cmp.RC conform PO"Relații Clienți", PO"Contractarea - Confirmarea Serviciilor de furnizare/prestare", PO"Facturarea - Încasarea", PO"Urmărire - Recuperare Debite", PO"Execuție lucrări de branșare/racordare", PO"Montarea/ Înlocuirea contoarelor de apă", PO"Intervenția la contorele de apă".

6.4. Arhivarea și accesul utilizatorilor la informații:

(1) Arhivare - pe suport hârtie în dosare/ rafturi/ fișete; în format electronic în servere și copii CD/ DVD;

(2) Accesul - prin Compartiment Relații Clienți.

CAPITOLUL VII - Dispoziții finale

7.1. C.A. poate modifica prevederile prezentei metodologii, urmând ca modificările efectuate să fie aplicate în luna următoare aducerii la cunoștință publică.

PREȘEDINTE – DIRECTOR GENERAL,

dr.ing. Maricel Georgescu