

Tekniska kontoret  
David Johannesson

Tekniska nämnden

## **VA-debitering tillhörande kundtjänst**

### **Ärendet**

VA-verksamheten har sedan länge debitering av VA-taxan med tillhörande kundtjänst utlagd på entreprenad. Nuvarande kontrakt är på väg att löpa ut och alla förlängningsmöjligheter är utnyttjade. Ett nytt avtal behöver därför upphandlas. I arbetet med att ta fram ett nytt förfrågningsunderlag har förvaltningen utgått från det förra och aktualiserat det. I huvudsak ställs likartade krav i denna upphandling men några förändringar är genomförda. De är av karaktären anpassning till ny teknik och säkerställande att entreprenören är behjälplig vid större administrativa arbeten.

Avtalstiden föreslås till 2+1+1 år.

### **Tekniska kontorets förslag till beslut**

#### **Tekniska nämndens beslut**

1. Tekniska nämnden uppdrag åt tekniska kontoret att genomföra upphandling av VA-debitering med tillhörande kundtjänst.
2. Tekniska nämnden uppdrar åt teknisk direktör att fatta tilldelningsbeslut och teckna avtal med vinnande anbud.

### **Bakgrund**

VA-verksamhetens intäkter fås genom att en taxa tas ut av abonnenterna som nyttjar de tjänster som tillhandahålls. Debiteringen har länge varit utlagd på entreprenad. Debiteringstjänsten kräver en kundtjänst som svarar på fakturafrågor samt enklare taxefrågor, flyttfrågor och liknande.

### **Tekniska kontorets utredning**

VA-debitering med tillhörande kundtjänst har varit föremål för upphandling ett par gånger tidigare. Marknaden för denna typ av tjänst är inte välutvecklad i Sverige. Det är därför av största vikt att förfrågningsunderlaget lockar till anbud, något som vägts in i utformningen.

I arbetet med förfrågningsunderlaget har det förra använts som grund och en aktualisering har skett av detta. Modifieringar har givetvis varit påkallade och de största förändringarna är som följer.

Tack vare att VA-verksamheten genomfört den teknikutveckling som skett inom vattenmätarområdet har traditionella mätare i princip helt ersatts av fjärravlästa mätare. I nuvarande avtal finns omfattande regleringar hur övergången från traditionella mätare till fjärravlästa mätare ska regleras. Det har av naturliga skäl tagits bort. Många arbetsmoment som var kopplade till

Tekniska kontoret  
David Johannesson

de traditionella mätarna har också lyfts bort såsom kvällsringningar och administration av icke avlästa mätare.

I det nya förfrågningsunderlaget finns också krav på deltagande vid större taxeförändringar och liknande.

Utvärdering av anbud kommer att ske i tre steg. Uteslutning, uppfyllande av skall-krav och anbudssumma. Ett standardutförande som är väl beprövat i upphandlingssammanhang.

Avtalslängd föreslås bli lika som nuvarande avtal nämligen 2+1+1 år. Ett enklare och för förvaltningen säkrare förlängningsförfarande har också skrivits in i förfrågningsunderlaget.

Ungefärlig kostnad för denna tjänst i dag är tre miljoner kronor per år.

### **Konsekvenser för barn och unga**

VA-verksamheten ser ingen direkt påverkan för barn och unga med denna tjänst. Om VA-debiteringen inte fungerar kommer VA-verksamheten inte ha några medel att upprätthålla VA-tjänsterna. Det skulle drabba hela samhället mycket hårt inklusive barn och unga.

### **Ekonomiska konsekvenser**

Upphandling är alltid förknippat med en osäkerhet. Omvärldsfaktorer, kvalitet i förfrågningsunderlag och andra parametrar kan spela in hur bra anbud som kommunen får. Det är alltid ett giltigt skäl för avbrytande av upphandling om budgeten inte kan hållas.

Stefan Sorpola  
Teknisk direktör

David Johannesson  
VA-Avfallschef

Handlingar i ärendet

1. Tjänsteutlåtande, VA-debitering tillhörande kundtjänst