

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	FACTURAREA ȘI PLATA ENERGIEI TERMICE FURNIZATE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
		Pagina din 73
	Cod: P.O. E.T. 02	Exemplar nr.



PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ




FACTURAREA ȘI PLATA ENERGIEI TERMICE FURNIZATE

P.O. E.T. 02

Ediția I: 2025, Revizia 0

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	SECTOR ENERGIE TERMICĂ	FACTURAREA ȘI PLATA ENERGIEI TERMICE FURNIZATE
		Cod: P.O. E.T. 02
		Exemplar nr.

1. Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea și aprobarea ediției sau, după caz, a reviziei în cadrul ediției procedurii operaționale:

	Elemente privind responsabilii/ operațiunea	Numele și prenumele	Funcția	Data	Semnătura
	1	2	3	4	5
1.1	Elaborat	VLANĂ IOAN	st. for. mat. bi		
1.2	Verificat	DEBĂU MIRELA	consilier juridic		
1.3	Aprobat	ing. NEGRUȚI LEONARD-ALIN	Director general		





S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	FACTURAREA ȘI PLATA ENERGIEI TERMICE FURNIZATE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ		Cod: P.O. E.T. 02

2. Situația edițiilor și a reviziilor în cadrul edițiilor procedurii operaționale:

	Ediția/revizia în cadrul ediției	Componenta revizuită	Modalitatea reviziei	Data de la care se aplică prevederile ediției sau reviziei ediției
	1	2	3	4
2.1	Ediția I	x	x	
2.2	Revizia 1			
2.3	Revizia 2			
2.4	Revizia 3			

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	FACTURAREA ȘI PLATA ENERGIEI TERMICE FURNIZATE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
	Cod: P.O. E.T. 02	Pagina din 73 Exemplar nr.

3. Lista cuprinzând persoanele la care se difuzează ediția sau, după caz, revizia din cadrul ediției procedurii operaționale:

	Scopul difuzării	Ex nr.	Serviciu/ Birou/ Compartiment	Funcția	Nume și prenume	Data primirii	Semnătura
	1	2	3	4	5	6	7
3.1	Informare/ Aplicare	1	energie termică	șef formație	VLĂȚĂ IOAN		
3.2	Aplicare	1	energie termică	șef formație	VLĂȚĂ IOAN		
3.3	Aprobare	1	Director general	Director general	HEGRUȚI LEONARDO-ALIN		
3.4	Arhivare	1	energie termică		VLĂȚĂ IOAN		

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	FACTURAREA ȘI PLATA ENERGIEI TERMICE FURNIZATE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
		Pagina din 73
	Cod: P.O. E.T. 02	Exemplar nr.

4. Scopul procedurii operaționale:

4.1. Stabilește modul de realizare a activității, compartimentele și persoanele implicate:

Prezenta procedură descrie etapele și responsabilitățile implicate în procesul de facturare și plată a energiei termice furnizate, pentru a asigura corectitudinea calculării consumurilor și colectarea eficientă a plăților.

4.2. Dă asigurări cu privire la existența documentației adecvate derulării activității privind facturarea și plata energiei termice furnizate.

4.3. Asigură continuitatea activității, inclusiv în condiții de fluctuație a personalului, prin faptul că, procedurarea activității permite aplicarea acesteia de către orice alt salariat care îl înlocuiește pe cel în funcție la data elaborării prezentei proceduri.

4.4. Sprijină auditul și/sau alte organisme abilitate în acțiuni de auditare și/sau control, iar pe conducere în luarea deciziei.

Operațiunea atentă de verificare a documentației este un real sprijin pentru audit sau alte organisme abilitate în acțiuni de auditare, dar și pentru conducerea societății comerciale în luarea deciziei pentru asigurarea bunei desfășurări a activității acesteia.

4.5. Alte scopuri specifice procedurii operaționale.

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	FACTURAREA ȘI PLATA ENERGIEI TERMICE FURNIZATE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
		Pagina din 73
	Cod: P.O. E.T. 02	Exemplar nr.

5. Domeniul de aplicare a procedurii operaționale:

5.1. Precizarea (definirea) activității la care se referă procedura operațională:

Procedura privind facturarea și plata energiei termice furnizate se aplică tuturor utilizatorilor de energie termică și departamentelor implicate în activitățile de facturare și colectare a plăților, inclusiv tehnic, financiar și relații cu clienții.

5.2. Delimitarea explicită a activității procedurate în cadrul portofoliului de activități desfășurate de societatea comercială:

Activitatea procedurată se referă la etapele ce trebuie urmate în derularea procesului privind facturarea și plata energiei termice furnizate.

5.3. Listarea principalelor activități de care depinde și/sau care depind de activitatea procedurată:

Principalele activități derulate în ceea ce privește facturarea și plata energiei termice furnizate sunt următoarele:

- generarea facturilor lunare pentru clienți și livrarea acestora (în format fizic);
- încasarea sumelor facturate prin diferite metode (numerar, transfer bancar, plăți online);
- monitorizarea plăților efectuate și identificarea restanțelor;
- trimiterea notificărilor de plată sau aplicarea penalităților în cazul întârzierilor.

5.4. Listarea compartimentelor furnizoare de date și/sau beneficiare de rezultate ale activității procedurate; listarea compartimentelor implicate în procesul activității:

- **compartimentele furnizoare de date** sunt: Compartimentele Tehnic, Financiar contabilitate, Sectorul Energie termică din cadrul societății;
- **beneficiarul rezultatelor** acestei activități procedurate: Directorul general al societății GOSCOM VASLUI S.A.;

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	FACTURAREA ȘI PLATA ENERGIEI TERMICE FURNIZATE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
		Pagina din 73
	Cod: P.O. E.T. 02	Exemplar nr.

➤ **compartimentele implicate** sunt: Compartimentele Tehnic, Financiar contabilitate, Sectorul Energie termică din cadrul societății.

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	SECTOR ENERGIE TERMICĂ	FACTURAREA ȘI PLATA ENERGIEI TERMICE FURNIZATE
		Cod: P.O. E.T. 02

6. Documente de referință (reglementări) aplicabile activității procedurate:

6.1. Reglementări internaționale:

- ISO 4064-1:2014 (aparate de măsură a apei) și EN 1434 (măsurarea energiei termice);
- ISO 50001:2018 - Sistemul de management al energiei;
- Directiva 2012/27/UE privind eficiența energetică;
- Directiva 2018/844/UE privind performanța energetică a clădirilor.

6.2. Legislație primară:

- **Legea nr. 50/1991** (**republicată**) privind autorizarea executării lucrărilor de construcții, cu modificările și completările ulterioare;
- **Legea nr. 51/2006** (**republicată**) serviciilor comunitare de utilități publice, cu modificările și completările ulterioare;
- **Legea nr. 121/2014** privind eficiența energetică, cu modificările și completările ulterioare;
- **Legea nr. 372/2005** (*republicată*) privind performanța energetică a clădirilor, cu modificările și completările ulterioare;
- **Ordonanța Guvernului nr. 119/1999** privind controlul intern și controlul financiar preventiv (**republicată**), cu modificările și completările ulterioare.

6.3. Legislație secundară:

- **Hotărârea Guvernului nr. 425/1994** privind aprobarea Regulamentului pentru furnizarea și utilizarea energiei termice, cu modificările și completările ulterioare.

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	SECTOR ENERGIE TERMICĂ	FACTURAREA ȘI PLATA ENERGIEI TERMICE FURNIZATE
		Revizia: 0 Nr. de ex.:
	Cod: P.O. E.T. 02	Pagina din 73
		Exemplar nr.

6.4. Alte documente, inclusiv reglementări interne ale entității publice:

- **Ordinul nr. 600/2018** privind aprobarea Codului controlului intern managerial al entităților publice, cu modificările și completările ulterioare;
- **Ordinul nr. 2641/2017** privind modificarea și completarea reglementării tehnice „Metodologie de calcul al performanței energetice a clădirilor”, aprobată prin Ordinul ministrului transporturilor, construcțiilor și turismului nr. 157/2007;
- Reglementările A.N.R.E. pentru contorizare și distribuția costurilor pentru energie termică în clădiri;
- Regulamentul de organizare și funcționare al societății GOSCOM VASLUI S.A.;
- Contractul-cadru de furnizare a energiei termice;
- Norme interne privind relația cu clienții;
- Regulamentul intern al unității;
- decizii ale conducătorului unității;
- alte acte normative.

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	SECTOR ENERGIE TERMICĂ	FACTURAREA ȘI PLATA ENERGIEI TERMICE FURNIZATE
		Cod: P.O. E.T. 02
		Exemplar nr.

7. Definiții și abrevieri ale termenilor utilizați în procedura operațională:

7.1. Definiții ale termenilor:

Nr. crt.	Termenul	Definiția și/sau, dacă este cazul, actul care definește termenul
1.	Procedură	Prezentarea în scris, a tuturor pașilor ce trebuie urmați, a metodelor de lucru stabilite și a regulilor de aplicat necesare îndeplinirii atribuțiilor și sarcinilor, având în vedere asumarea responsabilităților.
2.	P.O. (Procedură operațională – procedură de lucru)	Procedura care descrie o activitate sau un proces care se desfășoară la nivelul unuia sau mai multor compartimente din cadrul unității.
3.	Ediție a unei proceduri operaționale	Forma inițială sau actualizată, după caz, a unei proceduri operaționale, aprobată și difuzată.
4.	Revizia în cadrul unei ediții	Acțiunile de modificare, adăugare, suprimare sau alte asemenea, după caz, a uneia sau mai multor componente ale unei ediții a procedurii operaționale, acțiuni care au fost aprobate și difuzate.
5.	Consum de energie termică	Cantitatea de energie termică utilizată de un consumator final pentru încălzire, apă caldă menajeră sau alte scopuri, măsurată în unități de energie (Gcal sau kWh).
6.	Factură de energie termică	Document emis de furnizorul de energie termică, care detaliază consumul realizat de un client într-o anumită perioadă, tarifele aplicate și suma totală de plată.
7.	Client final	Persoană fizică sau juridică care consumă energie termică furnizată de un operator autorizat. Poate fi un consumator

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	SECTOR ENERGIE TERMICĂ	FACTURAREA ȘI PLATA ENERGIEI TERMICE FURNIZATE
		Cod: P.O. E.T. 02
		Exemplar nr.

Nr. crt.	Termenul	Definiția și/sau, dacă este cazul, actul care definește termenul
		individual (apartament, locuință) sau un consumator colectiv (asociație de proprietari).
8.	Tarif de energie termică	Prețul stabilit pentru unitatea de energie termică furnizată (de obicei, exprimat în lei/Gcal sau lei/kWh), aprobat de autoritățile de reglementare.
9.	Penalități de întârziere	Sume suplimentare aplicate clienților care nu își achită facturile până la data scadentă. Penalitățile sunt calculate conform procentelor specificate în contract sau reglementările legale.
10.	Distribuția consumului	Repartizarea consumului total de energie termică între consumatorii individuali dintr-o clădire sau asociație de proprietari, pe baza citirilor de la contoare sau altor metode de alocare.
11.	Citirea contoarelor	Procesul de înregistrare a consumului de energie termică de la contoarele de măsurare amplasate la nivelul clienților sau punctelor de distribuție.
12.	Data scadentă	Termenul-limită până la care clientul trebuie să achite factura de energie termică pentru a evita penalitățile sau alte măsuri administrative.
13.	Furnizor de energie termică	Operator economic autorizat care produce, distribuie și furnizează energie termică consumatorilor finali, în baza unui contract.
14.	Unitate de măsură pentru energie termică	Unitatea utilizată pentru cuantificarea energiei termice consumate. Cele mai utilizate unități sunt: Gcal (Gigacalorie) și kWh (kilowatt-oră).
15.	Sistem centralizat de alimentare cu energie termică	Rețeaua tehnologică care furnizează energie termică unui grup de clădiri sau unui întreg oraș, prin intermediul unei surse centralizate de producție.

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	SECTOR ENERGIE TERMICĂ	FACTURAREA ȘI PLATA ENERGIEI TERMICE FURNIZATE
		Cod: P.O. E.T. 02

Nr. crt.	Termenul	Definiția și/sau, dacă este cazul, actul care definește termenul
16.	Repartitoare de costuri	Dispozitive utilizate pentru măsurarea indirectă a consumului individual de energie termică în apartamente sau unități individuale, atunci când nu există contoare de energie termică.
17.	Reglementări tarifare	Norme stabilite de autoritatea de reglementare (A.N.R.E.), care aprobă tarifele practicate de furnizorii de energie termică.
18.	Factură estimată	Factură emisă pe baza unui consum estimat, atunci când citirea contoarelor nu este posibilă sau datele nu sunt disponibile. Este regularizată ulterior în funcție de consumul real.
19.	Regularizare	Ajustarea diferenței dintre consumul estimat facturat și consumul real măsurat, printr-o factură suplimentară sau un credit aplicat clientului.
20.	Plată anticipată	Suma achitată de client înainte de emiterea facturii pentru un consum viitor estimat.
21.	Întreținerea și reparația rețelelor	Activități desfășurate de furnizor pentru asigurarea funcționării optime a rețelelor de distribuție a energiei termice, costurile fiind incluse, de regulă, în tarifele de furnizare.
22.	Consumator vulnerabil	Persoană fizică sau gospodărie care beneficiază de sprijin financiar pentru plata facturilor de energie termică, conform reglementărilor sociale.
23.	Ajustare de tarif	Modificarea prețului energiei termice, ca urmare a schimbărilor în costurile de producție, distribuție sau reglementările legale.
24.	Autoritatea de reglementare (A.N.R.E.)	Instituția care stabilește normele și supraveghează activitatea furnizorilor de energie termică, asigurând protecția consumatorilor și respectarea legii.

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	SECTOR ENERGIE TERMICĂ	FACTURAREA ȘI PLATA ENERGIEI TERMICE FURNIZATE
		Cod: P.O. E.T. 02

7.2. Abrevieri ale termenilor:

Nr. crt.	Abrevierea	Termenul abreviat
1.	P.O.	Procedură operațională
2.	E	Elaborare
3.	V	Verificare
4.	A	Aprobare
5.	Ap.	Aplicare
6.	Ah.	Arhivare
7.	A.N.R.E.	Autoritatea Națională de Reglementare în domeniul Energiei
8.	Gcal	Gigacalorie
9.	kWh	Kilowatt-oră
10.	T.V.A.	Taxa pe valoarea adăugată

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	FACTURAREA ȘI PLATA ENERGIEI TERMICE FURNIZATE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
	Cod: P.O. E.T. 02	Pagina din 73 Exemplar nr.

8. Descrierea procedurii operaționale:

8.1. Generalități:

Facturarea și plata energiei termice reprezintă un proces esențial pentru asigurarea sustenabilității economice și funcționării continue a sistemelor de alimentare centralizată cu energie termică. Acest proces implică măsurarea corectă a consumului, calculul costurilor, emiterea facturilor și efectuarea plăților de către consumatori, toate acestea fiind reglementate de legislația națională și europeană.

Pentru furnizori, procesul de facturare și plată asigură recuperarea costurilor asociate cu producția, transportul și distribuția energiei termice, generând totodată fondurile necesare pentru întreținerea, modernizarea și extinderea infrastructurii. De asemenea, acest proces contribuie la respectarea reglementărilor financiare, energetice și de mediu, asigurând conformitatea cu legislația în vigoare și menținând stabilitatea operațională.

Pentru consumatori, procesul facilitează transparența în ceea ce privește consumul și costurile aferente, oferind informații clare și detaliate prin facturile emise. Totodată, creează un cadru contractual bine definit pentru respectarea obligațiilor de plată și sprijină gestionarea responsabilă și eficientă a consumului energetic, contribuind astfel la reducerea cheltuielilor și la creșterea eficienței energetice la nivel individual și colectiv.

Aceste principii generale ale facturării garantează o relație de încredere între furnizor și consumator, asigurând eficiența și transparența procesului de facturare.

- **exactitate:** facturarea trebuie să se bazeze pe date exacte, obținute fie prin citirea contoarelor de energie termică, fie prin estimări bazate pe consumuri anterioare, cu ajustări ulterioare în cazul regularizărilor; acest principiu contribuie la evitarea disputelor între furnizor și consumator;

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	SECTOR ENERGIE TERMICĂ	FACTURAREA ȘI PLATA ENERGIEI TERMICE FURNIZATE
		Cod: P.O. E.T. 02
		Exemplar nr.

- **transparență:** facturile trebuie să conțină informații clare și detaliate despre consumul realizat, tarifele aplicate, taxe, penalități (dacă există) și alte costuri; de asemenea, trebuie să includă detalii privind modalitățile de plată;
- **regularitate:** facturile sunt emise la intervale regulate, stabilite prin contract (de obicei lunar), astfel încât consumatorii să poată planifica plățile și să aibă o evidență clară a consumului lor pe perioade definite;
- **conformitate legală:** procesul de facturare trebuie să fie aliniat cu legislația națională și europeană în domeniu, incluzând respectarea normelor de protecție a consumatorilor, utilizarea tarifelor aprobate de autoritățile de reglementare și aplicarea corectă a TVA și altor taxe;
- **corectitudine:** alocarea consumurilor și costurilor trebuie să fie realizată echitabil, respectând metodele de repartizare stabilite pentru clădirile colective și criteriile de consum individual;
- **accesibilitate:** facturile trebuie să fie redactate într-un format ușor de înțeles, astfel încât consumatorii să poată identifica rapid informațiile esențiale și să înțeleagă modul de calcul al sumei datorate;
- **flexibilitate:** furnizorii trebuie să ofere diverse metode variate de plată, adaptate nevoilor consumatorilor;
- **acuratețe temporală:** facturile trebuie emise la timp, pentru a reflecta consumul din perioada stabilită, astfel încât să fie evitate întârzieri care ar putea afecta relația dintre furnizor și client;
- **responsabilitate ecologică:** încurajarea utilizării facturilor electronice și adoptarea de practici sustenabile în procesul de facturare, contribuind la reducerea impactului asupra mediului;
- **reconciliere și ajustare:** în cazul facturării pe baza estimărilor, trebuie efectuate regularizări corecte și în timp util, pe baza consumului real măsurat, pentru a asigura corectitudinea sumelor datorate.

Elemente principale ale facturii de energie termică sunt:

- date de identificare - informații despre furnizor (denumire, adresă, cod fiscal) și consumator;

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	FACTURAREA ȘI PLATA ENERGIEI TERMICE FURNIZATE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ		Cod: P.O. E.T. 02
		Exemplar nr.

- consumul facturat - măsurat în Gcal sau kWh, pe baza citirilor contoarelor sau a unui consum estimat;
- tarife - prețul unitar al energiei termice (lei/Gcal sau lei/kWh), inclusiv TVA;
- perioada de facturare - intervalul pentru care se calculează consumul;
- suma totală de plată - totalul datorat, incluzând eventuale penalități sau ajustări;
- data scadentă - termenul-limită pentru efectuarea plății;
- detalii suplimentare - informații despre penalități de întârziere.

Plata energiei termice poate fi realizată prin diverse metode, adaptate nevoilor consumatorilor:

- transferul bancar reprezintă o modalitate simplă de a efectua plata direct în contul furnizorului, fie prin internet banking, fie la ghișeele băncilor;
- plata în numerar poate fi realizată la casieriele furnizorului sau prin casierul încasator din teren;
- debitul direct permite retragerea automată a sumei facturate din contul bancar al clientului, pe baza unui acord prealabil, asigurând astfel plata la timp fără intervenția consumatorului.

Procesul de facturare și plată a energiei termice poate întâmpina diverse provocări care afectează atât furnizorii, cât și consumatorii:

- estimarea consumului reprezintă o provocare majoră atunci când citirile contoarelor nu sunt realizate la timp sau nu sunt disponibile; estimările pot duce la facturi inexacte, ceea ce poate genera neînțelegeri și nemulțumiri între furnizori și consumatori;
- întârzierile la plată reprezintă o problemă frecventă, iar aplicarea penalităților sau inițierea măsurilor de recuperare a creanțelor poate afecta relația dintre furnizori și clienți, creând tensiuni sau dificultăți financiare suplimentare pentru consumatori;
- transparența în facturare este esențială, însă uneori facturile pot fi complicate sau pot lipsi detalii importante despre consum, tarife sau modalități de plată; acest lucru poate crea confuzie și dificultăți în înțelegerea sumelor datorate;

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	SECTOR ENERGIE TERMICĂ	FACTURAREA ȘI PLATA ENERGIEI TERMICE FURNIZATE
		Cod: P.O. E.T. 02

- consumatorii vulnerabili reprezintă o categorie cu nevoi speciale, pentru care accesul la energie termică la prețuri accesibile este esențial; asigurarea unui echilibru între protecția acestor consumatori și sustenabilitatea financiară a furnizorului poate fi o provocare considerabilă.

Abordarea acestor provocări necesită măsuri eficiente, cum ar fi soluții flexibile de plată și eforturi continue pentru a asigura claritatea și accesibilitatea informațiilor din facturi.

8.2. Documente utilizate:

8.2.1. Lista și proveniența documentelor:

- contractul-cadru de furnizare a energiei termice;
- facturile de energie termică;
- registrele de consum și distribuție;
- tarifele aprobate;
- notificările de plată;
- procesul-verbal de citire a contoarelor.

8.2.2. Conținutul și rolul documentelor:

- contractul-cadru de furnizare a energiei termice conține datele de identificare ale părților și condițiile de furnizare, tarifele, termenele de plată, drepturile și obligațiile părților; este documentul legal care reglementează relația dintre furnizor și consumator;
- facturile de energie termică conțin consumul realizat, tarifele aplicate, taxele, penalitățile (dacă este cazul), totalul de plată și data scadentă; este documentul oficial prin care furnizorul solicită plata pentru energia termică livrată;
- registrele de consum și distribuție conțin evidența consumurilor individuale și colective, utilizate pentru repartizarea costurilor și asigură transparența în distribuirea costurilor de energie termică între utilizatori;
- tarifele aprobate conțin structura tarifelor pentru producție, transport, distribuție și furnizare a energiei termice și stabilesc cadrul financiar pentru facturarea energiei termice;

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	SECTOR ENERGIE TERMICĂ	FACTURAREA ȘI PLATA ENERGIEI TERMICE FURNIZATE
		Cod: P.O. E.T. 02

- notificările de plată conțin sumele datorate, termenul-limită de plată și penalitățile aplicabile și avertizează consumatorii despre facturile restante și obligațiile lor de plată;
- procesul-verbal de citire a contoarelor conține detalii privind citirile contoarelor și data la care au fost efectuate și documentează consumul real de energie termică pentru o anumită perioadă.

8.2.3. Circuitul documentelor:

- contractul-cadru de furnizare a energiei termice este încheiat între furnizor și consumator (persoană fizică, juridică); un exemplar este păstrat de furnizor, iar altul este înmănat consumatorului;
- facturile de energie termică sunt emise lunar de furnizor, pe baza consumului măsurat sau estimat și transmisă consumatorului prin casierul de teren sau e-mail;
- registrele de consum și distribuție sunt întocmite de furnizor pe baza citirilor contoarelor sau a altor metode de calcul, iar datele din registre sunt transmise către departamentul de facturare;
- tarifele aprobate sunt propuse de furnizor și avizate de autoritatea de reglementare (A.N.R.E.) și aprobate de autoritățile locale competente, publicate pe site-ul furnizorului;
- notificările de plată sunt generate de furnizor pentru consumatorii cu datorii restante, după depășirea termenului scadent și transmise consumatorului prin poștă, email sau alte mijloace de comunicare;
- procesul-verbal de citire a contoarelor este întocmit de personalul autorizat al furnizorului în timpul citirilor periodice ale contoarelor și transmis către departamentul de facturare.

8.3. Resurse necesare:

8.3.1. Resurse materiale - Resursele materiale necesare sunt: contoare de măsurare a energiei termice, software pentru gestionarea datelor, infrastructură IT (calculatoare, servere, rețele de date, sisteme de backup și securitate cibernetică), materiale de birotică (hârtie, imprimante, toner, plicuri pentru trimiterea facturilor), echipamente de comunicare (telefoane, e-

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	FACTURAREA ȘI PLATA ENERGIEI TERMICE FURNIZATE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ		Cod: P.O. E.T. 02
		Exemplar nr.

mail-uri), casierie și puncte de plată (terminale POS, case de marcat, echipamente pentru verificarea plăților), infrastructura pentru plăți online (platforme de plată online, conexiuni securizate, integrări cu sistemele bancare).

8.3.2. Resurse umane - Resursele umane necesare sunt: Directorul general al societății GOSCOM VASLUI S.A., personal tehnic, personal IT, personal financiar și administrativ, personal facturare.

8.3.3. Resurse financiare - Resursele financiare necesare sunt stabilite prin bugetul entității, necesare acoperirii cheltuielilor generale în vederea achiziționării materialelor consumabile necesare acestei activități și asigurării serviciilor de întreținere a logisticii.

8.4. Modul de lucru:

8.4.1. Planificarea operațiunilor și acțiunilor activității:

Pentru derularea activității privind facturarea și plata energiei termice furnizate se va proceda la:

- pregătirea și inițierea activității;
- procesarea datelor colectate pentru a calcula consumul individual sau colectiv de energie termică;
- generarea și emiterea facturilor pe baza consumului înregistrat;
- facilitarea plăților prin metode multiple;
- informarea consumatorilor despre sumele restante, în cazul întârzierilor la plată;
- ajustarea diferențelor dintre consumul estimat facturat și consumul real măsurat.

8.4.2. Derularea operațiunilor și acțiunilor activității:

Pentru a asigura un proces eficient și transparent, următoarele etape trebuie respectate în cadrul activității de facturare și plată a energiei termice:

1. Procesarea datelor și calcularea facturilor

Aplicarea tarifelor aprobate. Calculele se bazează pe tarifele stabilite de autoritățile competente (A.N.R.E. sau locale) și publicate pe site-ul societății. Aceste tarife includ componente

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	SECTOR ENERGIE TERMICĂ	FACTURAREA ȘI PLATA ENERGIEI TERMICE FURNIZATE
		Cod: P.O. E.T. 02

precum costurile de producție, transport, distribuție și furnizare a energiei termice, precum și TVA sau alte taxe aplicabile.

Determinarea consumului facturat. Consumurile sunt calculate pe baza citirilor reale ale contoarelor de energie termică. În cazul în care citirile nu sunt disponibile, se folosesc estimări bazate pe istoricul consumului sau alte metode aprobate. Diferențele dintre estimări și consumurile reale sunt regularizate ulterior.

Repartizarea costurilor. În clădirile colective, consumul total de energie termică înregistrat la nivelul clădirii este distribuit între locatari. Această repartizare se face conform criteriilor stabilite prin contract sau regulament intern, utilizând contoare individuale, repartitoare de costuri sau alte metode convenite (exemplu în funcție de suprafața locuințelor).

Corectarea datelor eronate. În cazul în care sunt identificate erori în citirile contoarelor sau datele transmise, se efectuează ajustări înainte de emiterea facturilor, asigurând corectitudinea calculelor.

Calcularea penalităților. Pentru facturile restante, se aplică penalități de întârziere conform prevederilor contractuale. Aceste penalități sunt incluse în totalul facturat și evidențiate separat pe factură.

Verificarea finală a facturilor. Facturile generate sunt supuse unui proces de verificare automată sau manuală pentru a se asigura că datele privind consumul, tarifele și costurile sunt corecte și complete.

Integrarea în sistemul de gestiune financiară. După procesare, facturile sunt înregistrate în sistemul informatic al furnizorului, fiind pregătite pentru emitere și transmitere către consumatori.

Aceste etape asigură acuratețea, transparența și conformitatea legală a procesului de facturare, prevenind disputele și garantând o relație de încredere între furnizor și consumator.

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	SECTOR ENERGIE TERMICĂ	FACTURAREA ȘI PLATA ENERGIEI TERMICE FURNIZATE
		Revizia: 0 Nr. de ex.:
	Cod: P.O. E.T. 02	Pagina din 73
		Exemplar nr.

2. Emiterea și transmiterea facturilor

Generarea facturilor. Facturile de energie termică sunt create automat, utilizând sisteme informatice dedicate procesului de facturare. Acestea sunt întocmite pe baza datelor de consum colectate și validate, incluzând toate informațiile necesare: detalii despre consum (real sau estimat), tarifele aplicate, taxe (inclusiv TVA), penalități de întârziere (dacă este cazul) și suma totală datorată. Factura trebuie să respecte formatul legal, oferind claritate și transparență pentru consumator.

Personalizarea facturilor. Facturile sunt personalizate cu informații specifice fiecărui consumator, incluzând codul de client, perioada de facturare și metodele de contact pentru întrebări sau clarificări.

Validarea facturilor. Înainte de transmitere, facturile sunt supuse unui proces de verificare pentru a se asigura că datele sunt corecte și complete, prevenind eventualele erori care ar putea genera neclarități sau reclamații din partea consumatorilor.

Transmiterea facturilor. Facturile sunt distribuite către consumatori prin diferite canale, în funcție de opțiunile acestora sau de disponibilitatea furnizorului: prin casierul de teren; e-mail (facturile sunt trimise în format electronic la adresa de email furnizată de client).

Asigurarea confirmării. În cazul facturilor fizice, acestea sunt considerate primite conform termenelor contractuale sau legale.

Accesibilitate și suport. Facturile sunt puse la dispoziția consumatorilor într-un format ușor de înțeles. Furnizorul oferă suport pentru clarificări legate de conținutul facturilor sau pentru gestionarea unor eventuale erori.

Acest proces este esențial pentru asigurarea unui flux continuu al încasărilor și pentru menținerea unei relații de încredere între furnizor și consumator, bazată pe transparență și corectitudine.

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	SECTOR ENERGIE TERMICĂ	FACTURAREA ȘI PLATA ENERGIEI TERMICE FURNIZATE
		Cod: P.O. E.T. 02
		Exemplar nr.

3. Încasarea plăților

Primirea plăților. Consumatorii au la dispoziție o varietate de metode pentru achitarea facturilor, ceea ce le permite să aleagă cea mai convenabilă opțiune:

- transfer bancar - plata directă în contul furnizorului, fie prin internet banking, fie la ghișeul băncii;
- numerar - achitarea la casieriile furnizorului sau prin casierul de teren;
- debit direct - retragerea automată a sumei facturate din contul bancar al consumatorului, în baza unui acord prealabil.

Înregistrarea plăților. După primirea plății, aceasta este reconciliată cu facturile emise prin sistemele informatice ale furnizorului. Conturile consumatorilor sunt actualizate automat, reflectând sumele plătite și soldul rămas (dacă este cazul). Acest proces este esențial pentru monitorizarea încasărilor și pentru menținerea evidenței financiare exacte.

Emiterea chitanțelor sau confirmarea plăților:

- pentru plățile numerar consumatorii primesc chitanțe fizice la momentul efectuării tranzacției;
- pentru plățile online sau prin transfer bancar confirmarea plății este transmisă electronic;
- în cazul în care consumatorul solicită o dovadă suplimentară, furnizorul poate emite și furniza documente justificative.

Monitorizarea plăților restante. Plățile efectuate cu întârziere sunt identificate și gestionate prin actualizarea înregistrărilor contabile. Penalitățile de întârziere sunt calculate și incluse în următoarele facturi sau în notificările transmise consumatorilor.

Raportarea încasărilor. Sumele încasate sunt raportate periodic către departamentele interne (contabilitate, financiar) și, dacă este necesar, către autoritățile de reglementare. Acest lucru contribuie la menținerea unui flux financiar stabil și la respectarea obligațiilor legale.

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	FACTURAREA ȘI PLATA ENERGIEI TERMICE FURNIZATE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
		Pagina din 73
	Cod: P.O. E.T. 02	Exemplar nr.

Suport pentru consumatori. Furnizorul pune la dispoziție canale de comunicare pentru rezolvarea eventualelor probleme legate de plăți, cum ar fi confirmări lipsă, erori în înregistrarea sumelor sau clarificări privind soldurile.

Această etapă este crucială pentru menținerea unui flux de numerar constant, asigurând funcționarea continuă a serviciilor de furnizare a energiei termice și gestionarea eficientă a relațiilor cu consumatorii.

4. Gestionarea întârzierilor și a restanțelor

Notificarea consumatorilor. Consumatorii care nu au achitat facturile la termenul scadent primesc notificări de plată. Aceste notificări includ detalii despre suma restantă, perioada de facturare, termenul-limită pentru efectuarea plății și informații despre eventualele penalități aplicate. Notificările pot fi transmise prin mai multe canale, cum ar fi poșta, emailul, SMS-ul. Scopul acestor notificări este de a informa consumatorul și de a oferi posibilitatea de a evita măsuri suplimentare.

Calculul penalităților. Pentru plățile întârziate, se aplică penalități conform prevederilor contractuale sau legislației în vigoare. Penalitățile sunt calculate pe baza unui procent din suma restantă pentru fiecare zi de întârziere, începând de la data scadentă. Aceste penalități sunt evidențiate separat pe următoarele facturi sau notificări de plată, pentru a oferi transparență consumatorului.

Aplicarea măsurilor administrative. Dacă notificările și planurile de eșalonare nu conduc la soluționarea datoriei, furnizorul poate lua măsuri suplimentare, cum ar fi:

- **suspendarea furnizării serviciului** - după transmiterea unei notificări prealabile, furnizorul poate opri livrarea energiei termice până la plata sumei restante;
- **acțiuni legale** - în cazuri extreme, furnizorul poate iniția proceduri legale pentru recuperarea creanțelor restante; aceasta poate include executare silită sau alte măsuri judiciare, conform legislației.

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	FACTURAREA ȘI PLATA ENERGIEI TERMICE FURNIZATE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
		Pagina din 73
	Cod: P.O. E.T. 02	Exemplar nr.

Monitorizarea soldurilor restante. Furnizorul urmărește evoluția datoriilor prin sisteme informatice dedicate, actualizând periodic evidențele. Acest lucru permite identificarea rapidă a consumatorilor care devin restanți și adoptarea măsurilor necesare.

Comunicare și suport. Pe tot parcursul procesului, furnizorul trebuie să mențină o comunicare deschisă cu consumatorii pentru a oferi clarificări și pentru a identifica soluții care să faciliteze achitarea datoriilor (exemplu: încheierea unor angajamente de plată).

Gestionarea eficientă a întârzierilor și a restanțelor este esențială pentru menținerea echilibrului financiar al furnizorului, dar și pentru a asigura o relație corectă și transparentă cu consumatorii.

5. Compararea consumului real cu cel estimat. Consumul real, măsurat prin citirea contoarelor, este comparat cu consumul estimat facturat anterior. Diferențele identificate sunt analizate și ajustate, fie prin adăugarea consumului suplimentar la următoarea factură, fie prin reducerea sumei datorate în cazul unui consum mai mic decât estimarea. Această etapă asigură corectitudinea în relația dintre furnizor și consumator.

6. Monitorizarea periodică a consumului. Furnizorul implementează sisteme de monitorizare care permit detectarea devierilor semnificative între consumul real și estimările anterioare, prevenind acumularea de diferențe mari și facilitând regularizările în timp util (lună de lună).

7. Corectitudinea în repartizarea consumului colectiv. În cazul clădirilor cu mai mulți utilizatori, regularizarea trebuie să țină cont de criteriile de repartizare stabilite (contoare individuale, repartitoare de costuri etc.) pentru a asigura echitatea între consumatori.

Regularizarea consumului este o etapă esențială pentru menținerea unei relații echitabile între furnizor și consumatori, garantând că plățile efectuate reflectă cu exactitate consumul real de energie termică.

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	SECTOR ENERGIE TERMICĂ	FACTURAREA ȘI PLATA ENERGIEI TERMICE FURNIZATE
		Cod: P.O. E.T. 02

8.4.3. Valorificarea rezultatelor activității:

- generarea de venituri pentru furnizor - asigurarea unui flux constant de numerar prin încasarea plăților efectuate de consumatori;
- crearea resurselor financiare necesare pentru acoperirea costurilor de producție, transport, distribuție și întreținere a infrastructurii energetice;
- susținerea investițiilor în modernizarea și extinderea rețelelor de alimentare cu energie termică;
- respectarea obligațiilor legale și contractuale;
- reducerea pierderilor și a riscurilor financiare prin monitorizarea și gestionarea datoriilor restante;
- furnizarea unor metode de plată variate și soluționarea promptă a reclamațiilor îmbunătățesc experiența consumatorilor și reduc disputele.

Indicatori de performanță:

- rata de colectare a plăților (%) - proporția sumelor colectate din totalul sumelor facturate într-o anumită perioadă;
- valoarea creanțelor restante (lei) - totalul sumelor datorate de consumatori care nu au fost plătite la termen;
- durata medie de plată (zile) - intervalul mediu de timp dintre emiterea facturii și efectuarea plății de către consumator;
- rata penalităților aplicate (%) - proporția facturilor pentru care au fost aplicate penalități de întârziere, raportată la numărul total de facturi emise;
- precizia facturilor (%) - proporția facturilor emise corect, fără erori de calcul sau discrepanțe între valorile măsurate și facturate;
- timpul mediu de emisie a facturilor (zile) - intervalul mediu de timp dintre colectarea datelor de măsurare și emiterea facturilor către consumatori;
- proporția facturilor regularizate (%) - procentul facturilor ajustate pentru a corecta discrepanțele dintre valorile estimate și cele măsurate;
- proporția consumatorilor cu plăți întârziate (%) - procentul consumatorilor care nu și-au achitat obligațiile financiare în termenul specificat.

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	FACTURAREA ȘI PLATA ENERGIEI TERMICE FURNIZATE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
		Pagina din 73
	Cod: P.O. E.T. 02	Exemplar nr.

Prin urmărirea și optimizarea acestor indicatori, organizația poate asigura o gestionare mai eficientă a fluxurilor financiare și operaționale.

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	SECTOR ENERGIE TERMICĂ	FACTURAREA ȘI PLATA ENERGIEI TERMICE FURNIZATE
		Cod: P.O. E.T. 02

9. Responsabilități și răspunderi în derularea activității:

Nr. crt.	Compartimentul (postul)/acțiunea (operațiunea)	I	II	III	IV	V
0	1	2	3	4	5	6
1	Compartimentul Facturare, încasare, contracte	E			Ap.	Ah.
	Compartimentul Financiar contabilitate		V			
2	Personalul IT				Ap.	
3	Director general			A		

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	SECTOR ENERGIE TERMICĂ	FACTURAREA ȘI PLATA ENERGIEI TERMICE FURNIZATE
		Cod: P.O. E.T. 02

10. FORMULAR EVIDENȚĂ MODIFICĂRI

Nr. crt.	Ediție	Data ediției	Rev.	Data reviziei	Pag.	Descriere modificare	Semnătura conducătorului compartimentului
1	1	Data din P.O.					

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	FACTURAREA ȘI PLATA ENERGIEI TERMICE FURNIZATE	Revizia: 0 Nr. de ex.: Pagina din 73
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	Cod: P.O. E.T. 02	Exemplar nr.

11. FORMULAR ANALIZĂ PROCEDURĂ

Nr. crt.	Compartiment	Conducător compartiment Nume și prenume	Înlocuitor de drept sau delegat	Aviz favorabil		Aviz nefavorabil	Semnătura	Data
				Semnătura	Data	Observații		
1.								
2.								
3.								
4.								
5.								
6.								
7.								
8.								
9.								
10.								

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	FACTURAREA ȘI PLATA ENERGIEI TERMICE FURNIZATE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	Cod: P.O. E.T. 02	Pagina din 73 Exemplar nr.

12. LISTA DE DIFUZARE A PROCEDURII

Nr. ex.	Compartiment	Nume și prenume	Data primirii	Semnătura	Data retragerii	Data intrării în vigoare a procedurii	Semnătura

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	FACTURAREA ȘI PLATA ENERGIEI TERMICE FURNIZATE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ		Cod: P.O. E.T. 02

13. Anexe, înregistrări, arhivări:

Nr. Anexă/ Cod formular	Denumire anexă	Elaborator	Aprobat	Nr. ex.	Difuzare	Arhivare		Alte
						Loc.	Per.	
F-PO-E.T.- 02-01	Diagrama de flux a procesului							
F-PO-E.T.- 02-02	Contract-cadru de furnizare a energiei termice							
F-PO-E.T.- 02-03	Registrul de consum și distribuție							
F-PO-E.T.- 02-04	Tarifele aprobate pentru furnizarea energiei termice							
F-PO-E.T.- 02-05	Notificare de plată							
F-PO-E.T.- 02-06	Proces-verbal de citire a contoarelor							

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	FACTURAREA ȘI PLATA ENERGIEI TERMICE FURNIZATE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ		Cod: P.O. E.T. 02

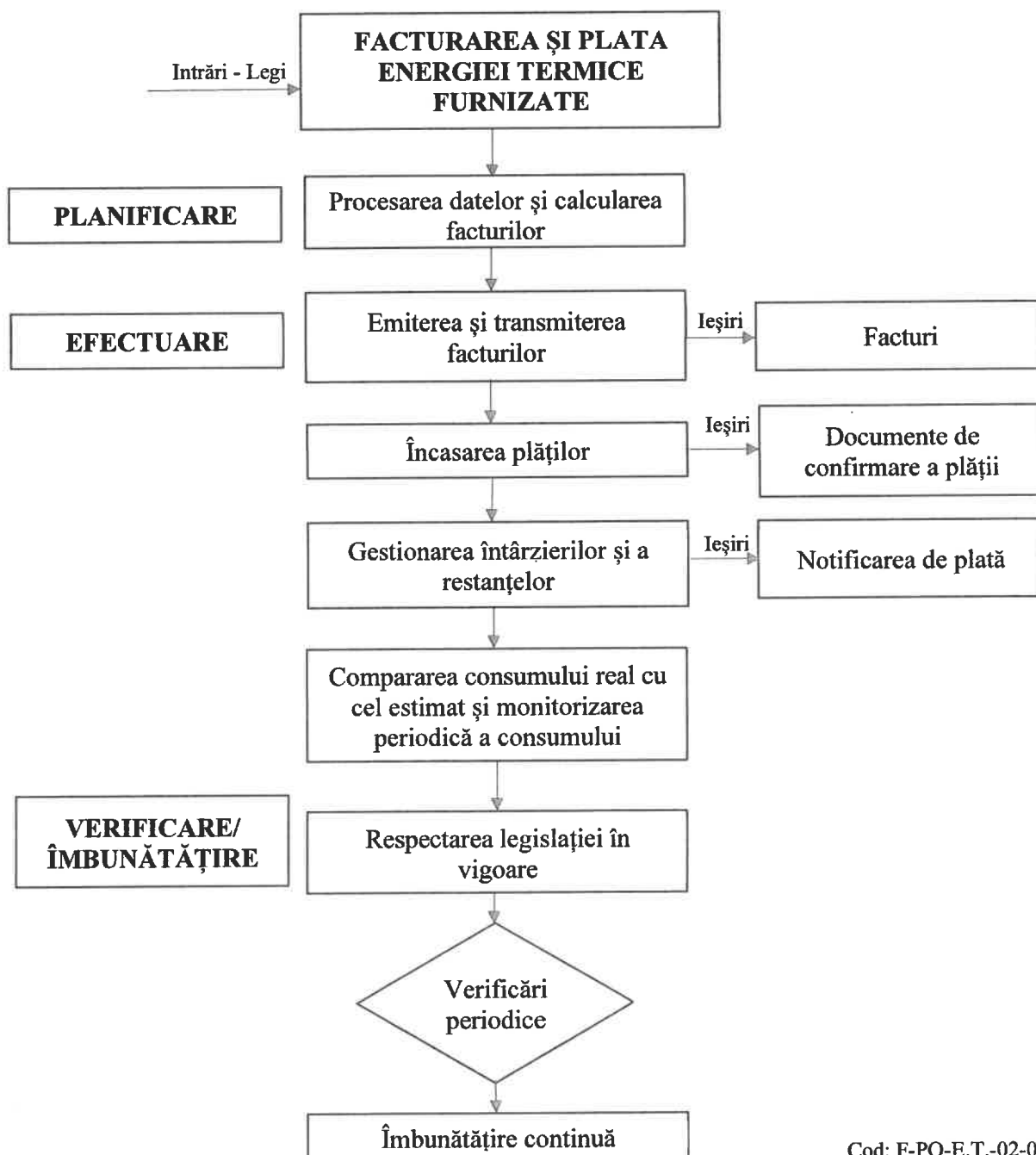
14. Cuprins:

Numărul componentei în cadrul procedurii operaționale	Denumirea componentei din cadrul procedurii operaționale	Pagina
	Coperta	75
1.	Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea și aprobarea ediției sau, după caz, a reviziei în cadrul ediției procedurii operaționale	76
2.	Situația edițiilor și a reviziilor în cadrul edițiilor procedurii operaționale	77
3.	Lista cuprinzând persoanele la care se difuzează ediția sau, după caz, revizia din cadrul ediției procedurii operaționale	78
4.	Scopul procedurii operaționale	79
5.	Domeniul de aplicare a procedurii operaționale	80
6.	Documente de referință (reglementări) aplicabile activității procedurate	82
7.	Definiții și abrevieri ale termenilor utilizați în procedura operațională	84
8.	Descrierea procedurii operaționale	88
9.	Responsabilități și răspunderi în derularea activității	101
10.	Formular evidență modificări	102
11.	Formular analiză procedură	103
12.	Lista de difuzare a procedurii	104
13.	Anexe, înregistrări, arhivări	105
14.	Cuprins	106
15.	Anexe	107

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	SECTOR ENERGIE TERMICĂ	FACTURAREA ȘI PLATA ENERGIEI TERMICE FURNIZATE
		Cod: P.O. E.T. 02

ANEXA nr. 1

DIAGRAMA DE FLUX A PROCESULUI



Cod: F-PO-E.T.-02-01

(Se trece nr. procedurii operaționale și nr. formularului)

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	SECTOR ENERGIE TERMICĂ	FACTURAREA ȘI PLATA ENERGIEI TERMICE FURNIZATE
		Cod: P.O. E.T. 02
		Exemplar nr.

ANEXA nr. 2

CONTRACT-CADRU DE FURNIZARE A ENERGIEI TERMICE

nr. _____ din data _____

Capitolul I Părțile contractante

Art. 1. - (se trece societatea comercială/regia autonomă sau operatorul în gestiune directă conform legii), cu sediul în, str. nr., bl., sc., et., ap., județul/sectorul, înmatriculată/înmatriculat la registrul comerțului cu nr., codul fiscal, codul unic de înregistrare, contul nr., deschis la, reprezentată/reprezentat de, având funcția de, și de, având funcția de, în calitate de furnizor, pe de o parte, și (se trece societatea comercială/instituția publică/asociația de locatari/proprietari/domnul/doamna cu sediul/domiciliat/ domiciliată) în localitatea, str., nr., bl., sc., județul/sectorul, (se trece înmatriculată la registrul comerțului cu nr., codul fiscal, codul unic de înregistrare, contul nr., deschis la)/(autorizată prin încheierea judecătorească nr., emisă de Judecătoria, cod fiscal, cont deschis la), reprezentat/reprezentată de (dacă este cazul), având calitatea de (se trece calitatea celui care semnează valabil contractul (proprietar sau cu împuternicire dată de proprietar, caz în care se trec datele care atestă autenticitatea împuternicirii), (pentru persoane fizice se trece se identifică cu C.I./B.I. seria, nr., eliberată/eliberat la data de, de, C.N.P.), în calitate de utilizator, pe de altă parte, au convenit să încheie prezentul contract de furnizare a energiei termice, cu respectarea următoarelor clauze:

Capitolul II Obiectul contractului-cadru

Art. 2. - (1) Obiectul prezentului contract îl reprezintă furnizarea energiei termice pentru încălzire și pentru apa caldă de consum, în condițiile prevăzute în acesta.

(2) Prezentul contract stabilește raporturile juridice dintre furnizor și utilizator cu privire la furnizarea, utilizarea, facturarea și plata energiei termice.

(3) Raporturile dintre furnizor și utilizator se stabilesc la punctul de delimitare între rețeaua interioară a utilizatorului aflată pe proprietatea acestuia și rețeaua publică.

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	SECTOR ENERGIE TERMICĂ	FACTURAREA ȘI PLATA ENERGIEI TERMICE FURNIZATE
		Cod: P.O. E.T. 02

(4) Responsabilitățile privind întreținerea și repararea rețelei interioare sunt în sarcina utilizatorului chiar dacă contorul de branșament este montat în alt punct decât punctul de delimitare/separare. Elementele de identificare ale punctului de delimitare/separare sunt prevăzute în anexa nr. 1 la prezentul contract-cadru.

(5) Parametrii de calitate trebuie asigurați în punctul de delimitare/separare.

(6) Prestarea altor activități conexe serviciului dincolo de punctul de delimitare va face obiectul altor contracte de prestări de servicii. Prevederile unor astfel de contracte nu pot prevala, față de prevederile prezentului contract.

Art. 3. - Prezentul contract s-a încheiat pentru suprafața echivalentă termic, numărul de persoane și operatori economici conform anexei nr. 2 la prezentul contract-cadru.

Art. 4. - În anexa nr. 3 la prezentul contract-cadru sunt menționate standardele, normativele și condițiile de calitate privind furnizarea energiei termice valabile la data semnării prezentului contractul.

Art. 5. - (1) Prezentul contract se încheie pe durată nedeterminată.

(2) Rezilierea prezentului contract se poate face la cererea utilizatorului, cu un preaviz de 30 de zile calendaristice și numai după achitarea la zi a tuturor debitelor datorate către furnizor.

(3) În cazul condominiilor, prezentul contract, la solicitarea furnizorului, este însoțit de convenții încheiate de acesta cu fiecare consumator din condominiu alimentat prin același branșament termic, cu respectarea prevederilor prezentului contract.

Capitolul III Drepturile și obligațiile furnizorului

Art. 6. - Furnizorul are următoarele drepturi:

1. să factureze și să încaseze lunar contravaloarea cantităților de energie termică furnizate, stabilite în conformitate cu metodologia de calcul aprobată de autoritatea de reglementare competentă, la tarifele aprobate de autoritatea administrației publice locale;
2. să aplice penalități egale cu nivelul dobânzii datorate pentru neplata la termen a obligațiilor bugetare, în cazul neachitării facturilor la termen;
3. să inițieze modificarea și completarea prezentului contract sau a anexelor la acesta prin acte adiționale, conform modificărilor stabilite de autoritatea de reglementare competentă;
4. să aibă acces la instalațiile de utilizare a energiei termice de pe proprietatea utilizatorului, pentru verificarea respectării prevederilor contractuale, a funcționării, integrității sau

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	FACTURAREA ȘI PLATA ENERGIEI TERMICE FURNIZATE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ		Cod: P.O. E.T. 02
		Exemplar nr.

- pentru debranșare, în caz de pericol de avarie sau neplată, precum și la contor, dacă se află pe proprietatea utilizatorului, în vederea citirii, verificării metrologice sau integrității acestuia. Accesul se va efectua în prezența delegatului împuternicit al utilizatorului;
5. să stabilească condițiile tehnice de branșare sau de debranșare a utilizatorului de la instalațiile aflate în administrarea sa, cu respectarea normativelor tehnice în vigoare și a reglementărilor elaborate de autoritatea de reglementare competentă;
 6. să desființeze branșamentele sau racordurile realizate fără obținerea avizelor legale și să sesizeze autoritățile competente în cazurile de consum fraudulos sau de distrugeri ori degradări ale componentelor sistemului de alimentare centralizată cu energie termică - SACET;
 7. să aibă acces, în condițiile legii, la instalațiile interioare ale utilizatorului de energie termică ori de câte ori este necesară intervenția la acestea pentru asigurarea funcționării normale a întregii instalații;
 8. să stabilească lucrări de revizii, reparații și de întreținere planificate la rețelele și la instalațiile aparținând SACET;
 9. să întrerupă, total sau parțial, furnizarea energiei termice pe durata necesară executării lucrărilor de întreținere și de reparații programate, cu anunțarea în prealabil a utilizatorului;
 10. să suspende sau să limiteze furnizarea agentului termic, fără plata vreunei penalizări, cu un preaviz de 5 zile:
 - a. în cazul depășirii termenului legal pentru achitarea facturilor stabilite potrivit prezentului contract;
 - b. în cazul neachitării contravalorii daunelor, stabilite printr-o hotărâre judecătorească definitivă și irevocabilă, provocate de distrugerea sau deteriorarea unor construcții ori instalații aferente infrastructurii SACET;
 - c. în cazul împiedicării în orice fel a delegatului împuternicit al furnizorului de a controla instalațiile de utilizare, de a monta, de a verifica, de a înlocui sau de a citi aparatele de măsurare-înregistrare ori de a remedia defecțiunile la instalațiile administrate de furnizor, indiferent dacă acestea se află pe proprietatea utilizatorului sau pe domeniul public;
 - d. în cazul branșării fără acordul furnizorului la rețele publice sau la instalațiile altui utilizator ori schimbării, fără acordul furnizorului, în cadrul unor lucrări de reparații

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	SECTOR ENERGIE TERMICĂ	FACTURAREA ȘI PLATA ENERGIEI TERMICE FURNIZATE
		Cod: P.O. E.T. 02

capitale, reconstruiri, modificări, modernizări sau extinderi, a caracteristicilor tehnice și/sau a parametrilor instalațiilor de utilizare;

- e. în cazul în care utilizatorul nu remediază defecțiunile la instalațiile interioare și prin aceasta prejudiciază alimentarea cu energie termică a altor utilizatori;
 - f. în cazul în care se constată diferențe, semnificativ mai mari decât cele datorate erorilor de măsură, între cantitatea de agent termic pentru încălzire intrată și cea ieșită în/din instalațiile utilizatorului;
 - g. la cererea utilizatorului;
11. să asigure o temperatură de 12°C în spațiile cu destinație de locuință în cazul limitării furnizării agentului termic de încălzire pentru neplată;
 12. să suspende prezentul contract în situațiile în care timp de 3 luni de la data aplicării măsurii de limitare a furnizării prevăzute la pct. 10 lit. a), c), d) și f) nu a fost înlăturată cauza pentru care s-a procedat la limitarea furnizării;
 13. să limiteze sau să întrerupă furnizarea agentului termic, dar nu mai mult de 24 de ore, în următoarele condiții:
 - a. când este periclitată viața sau sănătatea oamenilor ori integritatea bunurilor materiale;
 - b. pentru prevenirea, limitarea extinderii sau remedierea avariilor în SACET;
 - c. pentru executarea unor manevre și lucrări care nu se pot efectua fără întreruperi;
 14. în cazul în care intervențiile furnizorului prevăzute la pct. 13 depășesc 24 de ore, acestea se pot efectua în maximum 72 de ore, cu plata penalizărilor prevăzute în prezentul contract, cu aducerea la cunoștința utilizatorului.

Art. 7. - Furnizorul are următoarele obligații:

1. să respecte prevederile reglementărilor în vigoare și angajamentele asumate prin prezentul contract;
2. să încheie convenții de facturare individuală, anexă la prezentul contract, conform Hotărârii Consiliului Local nr. /.....;
3. să factureze, în cazul facturării individuale, cantitățile de energie termică proprietarilor spațiilor cu destinație de locuință sau altă destinație, în conformitate cu prevederile prezentului contract, la prețurile și tarifele legal stabilite;
4. să încheie act adițional la prezentul contract ori de câte ori apar modificări;

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	FACTURAREA ȘI PLATA ENERGIEI TERMICE FURNIZATE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
Pagina din 73		
Cod: P.O. E.T. 02		Exemplar nr.
SECTOR ENERGIE TERMICĂ		

5. să asigure continuitatea serviciului de furnizare a energiei termice la parametri fizici și calitativi prevăzuți în prezentul contract și de legislația în vigoare;
6. să aducă la cunoștința utilizatorului, cu cel puțin 10 zile înainte, prin mass-media și prin afișare la utilizator, orice întrerupere în furnizarea energiei termice, în cazul unor lucrări de modernizare, re tehnologizare, reparații și întreținere planificate stabilite prin programele anuale convenite cu autoritățile administrației publice locale, care impun întreruperea furnizării energiei termice;
7. să oprească alimentarea instalațiilor aflate în subsolurile tehnice ale utilizatorului în cazul producerii unei avarii sau pentru prevenirea acesteia, astfel încât să se limiteze, respectiv să se elimine consecințele evenimentului;
8. să efectueze aerisirea instalațiilor interioare aparținând utilizatorilor de tip urban ori de câte ori acestea sunt golite de către furnizor sau din cauza acestuia;
9. să furnizeze apa caldă de consum asigurând la punctul de separare:
 - a. condițiile de potabilitate a apei calde de consum care este furnizată prin rețeaua de distribuție pe care o exploatează;
 - b. o temperatură cuprinsă în intervalul 55 - 60°C;
 - c. presiunea de serviciu și debitul minim necesar;
10. să respecte regimul chimic al apei din rețeaua de furnizare a agentului termic, efectuând periodic măsurători ale indicilor chimici;
11. să asigure temperatura agentului termic pentru încălzire la punctul de separare, care să asigure confortul termic normal în spațiile cu destinație de locuință ale utilizatorului/consumatorului;
12. să factureze cantitățile de energie termică numai în conformitate cu metodologia de calcul aprobată de autoritatea de reglementare competentă, pe baza prețurilor și a cantităților de energie termică furnizată;
13. să evacueze, pe cheltuiala sa, apa pătrunsă în curți, case, subsoluri din cauza defecțiunilor la SACET; evacuarea apei nu exonerează furnizorul de plată unor despăgubiri stabilite în condițiile legii;
14. să exploateze, să întrețină, să repare și să verifice contoarele de energie termică instalate la bransament; verificarea periodică se face conform dispozițiilor de metrologie în vigoare și se suportă de către furnizor; contoarele instalate la bransament, defecte sau suspecte de

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	SECTOR ENERGIE TERMICĂ	FACTURAREA ȘI PLATA ENERGIEI TERMICE FURNIZATE
		Revizia: 0 Nr. de ex.:
	Cod: P.O. E.T. 02	Pagina din 73
		Exemplar nr.

înregistrări eronate, se demontează de furnizor și se supun verificării într-un laborator metrologic autorizat; în cazul în care verificarea se face la cererea utilizatorului, în interiorul termenului de valabilitate a verificării metrologice, atunci cheltuielile de verificare, demontare și montare vor fi suportate astfel: de către furnizor, dacă sesizarea a fost întemeiată; de către utilizator, dacă sesizarea s-a dovedit a fi neîntemeiată;

15. să scoată din instalație contorul de energie termică numai în cazul în care acesta este înlocuit cu altul cu aceeași clasă de precizie sau cu clasă de precizie superioară; se exceptează cazurile în care una ori mai multe componente ale contorului au fost deteriorate din culpa utilizatorului sau au avut loc intervenții neautorizate asupra acestuia, fapt ce a condus la deteriorarea sigiliilor;
16. să utilizeze numai sigilii personalizate de unică folosință, cu serie diferită de la un sigiliu la altul;
17. să aducă la cunoștința utilizatorului modificările de tarif și alte informații referitoare la facturare, prin adresa atașată facturii;
18. să ia măsurile necesare pentru remedierea deficiențelor constatate în cazul în care cu ocazia citirii se constată deteriorarea contorului de energie termică sau inundarea incintei în care este montat acesta, din culpa sa; în cazul în care inundarea incintei se datorează culpei utilizatorului, trebuie să solicite acestuia remedierea defecțiunilor la rețeaua sa interioară;
19. să ia măsuri pentru remedierea defecțiunilor și deranjamentelor survenite la instalațiile de distribuție sau la bransament;
20. să nu deterioreze bunurile utilizatorului și să aducă părțile din construcții legal executate, care aparțin utilizatorului, la starea lor inițială, dacă au fost deteriorate din vina sa;
21. să înceapă și să întrerupă furnizarea energiei termice la data de, respectiv, conform Hotărârii Consiliului Local sau a Consiliului General al Municipiului București, după caz, nr. /
22. să acorde despăgubiri pentru daunele provocate de întreruperi în alimentare ce au survenit din vina sa, conform prevederilor legale în vigoare;
23. să furnizeze utilizatorului informații privind istoricul consumului și eventualele penalități plătite de acesta;
24. să plătească daunele provocate utilizatorului din culpa sa, în special dacă:

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	FACTURAREA ȘI PLATA ENERGIEI TERMICE FURNIZATE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
Pagina din 73		
Cod: P.O. E.T. 02		Exemplar nr.
SECTOR ENERGIE TERMICĂ		

- a. nu începe furnizarea energiei termice la termenul contractat sau nu livrează energia termică în condițiile stabilite în prezentul contract;
 - b. nu anunță utilizatorul din timp cu privire la limitările sau la întreruperile programate;
 - c. după sistarea furnizării energiei termice cerută de utilizatorul de energie termică, nu reia furnizarea în primele 3 zile lucrătoare de la primirea, în scris, a notificării privind încetarea motivului sistării;
 - d. nu respectă parametrii de calitate prevăzuți în prezentul contract și în actele normative în vigoare pentru energia termică furnizată;
 - e. după întreruperea furnizării energiei termice nu reia furnizarea acesteia în maximum 3 zile lucrătoare de la îndeplinirea condițiilor de reluare a furnizării;
25. să înregistreze toate reclamațiile și sesizările utilizatorului la un centru unic de relații cu utilizatorii și să ia măsurile care se impun în vederea rezolvării acestora, în termenul prevăzut de lege;
26. A. La fiecare citire a contoarelor de energie termică pentru încălzire și pentru apă caldă de consum, cu excepția cazurilor când citirea se face de la distanță, să lase o înștiințare scrisă din care să reiasă:
- a. data și ora citirii;
 - b. indexul contoarelor;
 - c. numele și prenumele cititorului;
 - d. cauza care a dus la imposibilitatea citirii.
- B. În cazul în care citirea nu s-a putut efectua din cauza inundării incintei în care se află contorul din culpa furnizorului, acesta are obligația ca până la data-limită de emitere a facturii:
- a. să verifice cauza inundării și să golească incinta de apă;
 - b. să citească contoarele de energie termică;
 - c. să remedieze defecțiunea care a făcut posibilă inundarea incintei;
 - d. să emită factura pe baza citirii efectuate.
- C. În cazul în care operațiile prevăzute la pct. B conduc, din motive justificate, la emiterea facturii după data de 15 a lunii, se admite emiterea acesteia pe baza unui index estimat, fapt ce va fi menționat în factură, regularizarea efectuându-se în factura următoare.

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	SECTOR ENERGIE TERMICĂ	FACTURAREA ȘI PLATA ENERGIEI TERMICE FURNIZATE
		Cod: P.O. E.T. 02

D. În cazul în care se constată că incinta în care sunt montate contoarele de energie termică este inundată din vina utilizatorului, consumul de energie termică se va calcula ca pentru utilizatorii necontorizați până la remedierea defecțiunilor.

Capitolul IV Drepturile și obligațiile utilizatorului

Art. 8. - Utilizatorul are următoarele drepturi:

1. să utilizeze liber și nediscriminatoriu serviciul public de alimentare cu energie termică în condițiile prevăzute în prezentul contract;
2. să conteste facturile când constată diferențe între consumul facturat și înregistrat de contorul de branșament, în cazul facturării unor servicii neefectuate, sau când constată încălcarea prevederilor contractuale;
3. să beneficieze de reducerea valorii facturii astfel:
 - a. cu contravaloarea cantității de căldură din apa caldă de consum nelivrată, în cazul în care temperatura medie a acesteia, din luna de facturare, este mai mică de 50°C. Furnizorul are obligația să comunice utilizatorului, la cererea acestuia, temperatura medie lunară a apei reci intrate în stația termică;
 - b. cu contravaloarea energiei termice nelivrate pe perioada în care s-a depășit limita de timp comunicată pentru oprirea furnizării energiei termice sau în cazul prelungirii timpului de intervenție conform prevederilor art. 6 pct. 14;
4. să primească răspuns, în termen de maximum 30 de zile calendaristice, la sesizările adresate furnizorului cu privire la neîndeplinirea unor obligații contractuale;
5. să racordeze, în condițiile legii și cu acordul scris al furnizorului, alți consumatori pentru alimentarea acestora cu energie termică;
6. să solicite furnizorului remedierea defecțiunilor și deranjamentelor survenite la instalațiile de distribuție sau la branșament;
7. să solicite în scris verificarea contoarelor instalate pe branșamentul propriu, defecte sau suspecte de înregistrări eronate, în condițiile art. 7 pct. 14;
8. să renunțe, în condițiile legii, la serviciile contractate;
9. să se adreseze, individual sau colectiv, autorităților administrației publice locale sau centrale ori instanțelor judecătorești, în vederea prevenirii sau reparării unui prejudiciu direct sau indirect.

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	FACTURAREA ȘI PLATA ENERGIEI TERMICE FURNIZATE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
Pagina din 73		
Cod: P.O. E.T. 02		Exemplar nr.
SECTOR ENERGIE TERMICĂ		

Art. 9. - Utilizatorul are următoarele obligații:

1. să achite, în termenele stabilite, contravaloarea energiei termice furnizate;
2. să achite contravaloarea cantității de apă înregistrate de contorul de energie termică, precum și contravaloarea serviciului de canalizare aferent, conform facturii emise de furnizorul serviciului de alimentare cu apă și de canalizare, în condițiile de plată stabilite în contractul de furnizare a apei, încheiat cu acesta;
3. să asigure accesul utilajelor furnizorului, necesare desfășurării activității specifice serviciului, în spațiile ori suprafețele de teren deținute cu orice titlu, pe trotuarele și aleile din jurul imobilelor, indiferent de titularul dreptului de proprietate sau de administrare;
4. să permită accesul furnizorului la instalațiile de utilizare a energiei termice aflate în folosința sau pe proprietatea sa, pentru verificarea funcționării și integrității acestora ori pentru debransarea/deconectarea instalațiilor în caz de neplată sau de avarie;
5. să asigure integritatea sistemelor de măsurare, accesul furnizorului în vederea efectuării citirilor, verificărilor, precum și pentru operațiile de întreținere și de intervenții în cazul în care căminul de bransament și/sau contoarele de energie termică se află pe proprietatea utilizatorului;
6. să nu execute manevre la robinetul/vana montată în amonte de contor; izolarea instalației interioare se va face prin manevrarea robinetului/vanei de după contor;
7. să nu utilizeze sub nicio formă apa din instalația de încălzire; sustragerea de apă din circuitul de încălzire constituie infracțiunea de furt și se pedepsește conform Codului penal;
8. să ia măsuri pentru prevenirea inundării subsolurilor, prin montarea de clapete de reținere sau vane pe coloanele de scurgere din subsol;
9. să aducă la cunoștința furnizorului, în termen de 15 zile lucrătoare, orice modificare a datelor sale de identificare, a datelor cuprinse în anexa nr. 2 la prezentul contract-cadru și a datelor de identificare a imobilului la care sunt prestate serviciile contractate, precum și a adresei la care furnizorul urmează să trimită facturile;
10. să exploateze și să întrețină instalațiile proprii pentru asigurarea utilizării eficiente a energiei termice și să asigure subsolurile curate și iluminate;
11. să suporte contravaloarea apei de adaos în cazul pierderilor apărute din culpa sa sau în cazul golirii instalațiilor interioare, conform tarifelor aprobate de autoritatea administrației publice locale;

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	SECTOR ENERGIE TERMICĂ	FACTURAREA ȘI PLATA ENERGIEI TERMICE FURNIZATE
		Revizia: 0 Nr. de ex.:
	Cod: P.O. E.T. 02	Pagina din 73
		Exemplar nr.

12. să solicite rezilierea prezentului contract și încetarea furnizării serviciului în termen de 15 zile de la înstrăinarea imobilului;
13. să nu construiască sau să nu amplaseze obiective în zona de protecție ori la o distanță mai mică decât cea de siguranță față de construcțiile și instalațiile furnizorului și să desființeze construcțiile și obiectivele construite sau amplasate în aceste condiții;
14. să calculeze și să predea furnizorului de energie termică deciziile emise de comitetul executiv al asociației de proprietari/locatari privind recalcularea suprafeței utile luate în calcul la repartizarea energiei termice, ca urmare a modificării suprafeței echivalente termic a corpurilor de încălzire din spațiile cu destinație de locuință, în cazul facturării individuale;
15. să aducă la cunoștința furnizorului denumirea operatorului economic cu care utilizatorul are contract pentru repartizarea costurilor pe baza repartitoarelor de costuri;
16. să aducă la cunoștința furnizorului orice modificare a suprafeței echivalente termic a corpurilor de încălzire din spațiile comune și din cele cu altă destinație decât cea de locuință;
17. să nu modifice instalațiile de utilizare interioare aferente unui condominiu decât în condițiile legii.

Capitolul V Stabilirea cantității de energie termică furnizate

Art. 10. - (1) Determinarea cantității de energie termică se face prin măsurare directă cu ajutorul sistemelor de măsurare-înregistrare a cantităților de energie termică furnizate, montate pe bransamentul care deservește fiecare utilizator individual sau colectiv, în punctul de delimitare a instalațiilor.

(2) În cazul în care la bransament nu au fost montate contoare de energie termică, determinarea cantităților de energie furnizate se face prin metode indirecte, bazate pe măsurători și calcule pe baza metodologiei prevăzute la art. 7 pct. 12.

Art. 11. - (1) Lunar, până cel târziu la data de 3 a lunii, furnizorul va stabili cantitatea de energie termică consumată prin citirea contoarelor de energie termică pentru încălzire și apă caldă de consum sau, în cazul în care condominiul nu este contorizat, conform prevederilor art. 10 alin. (2).

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	FACTURAREA ȘI PLATA ENERGIEI TERMICE FURNIZATE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
Pagina din 73		
Exemplar nr.		
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	Cod: P.O. E.T. 02	

(2) Tot până la aceeași dată, furnizorul va transmite utilizatorului sau operatorului economic cu care utilizatorul are contract pentru repartizarea costurilor pentru încălzire consumul de energie termică pentru încălzire, iar utilizatorului consumul de energie termică pentru apă caldă de consum, în vederea repartizării acestuia pe proprietarii spațiilor cu destinație de locuință sau cu altă destinație.

(3) Până la data de 5 a fiecărei luni, utilizatorul, respectiv operatorul economic specificat la alin. (2), transmite furnizorului situația centralizatoare cuprinzând consumurile pentru încălzire defalcate pe beneficiarii de ajutor pentru încălzirea locuinței, iar în cazul facturării individuale, separat pentru toți proprietarii, atât pentru încălzire, cât și pentru apă caldă de consum.

(4) Pe baza situației centralizatoare prevăzute la alin. (3), până la data de 10 a fiecărei luni, furnizorul calculează quantumul ajutorului pentru încălzirea locuinței, în conformitate cu prevederile legale, și emite factura către utilizator sau consumator, după caz.

(5) Factura va cuprinde energia termică pentru încălzire, energia termică înglobată în apa caldă de consum, ajutorul pentru încălzirea locuinței calculat potrivit prevederilor legale în vigoare și suma de plată calculată ca diferență între valoarea consumului și ajutorul pentru încălzirea locuinței.

(6) Utilizatorul are obligația de a evidenția lunar ajutorul pentru încălzirea locuinței cu energie termică în lista cu cheltuielile de întreținere, dacă facturarea nu se realizează individual.

Art. 12. - (1) În acele condominii în care sunt montate repartitoare de costuri, cantitatea de energie termică aferentă consumului propriu pentru încălzirea spațiilor cu altă destinație decât cea de locuință, în care nu sunt montate repartitoare de costuri, este proporțională cu suprafața echivalentă termic a corpurilor de încălzire existente în aceste spații, majorată cu 30%.

(2) Cantitățile de energie termică pentru încălzire ce se facturează individual se determină astfel:

- a) în cazul în care nu sunt montate repartitoare de costuri, nu sunt deconectări de la instalația interioară de distribuție a energiei termice și în condominiu nu există operatori economici care să își desfășoare activitatea, cantitatea aferentă fiecărui consumator este proporțională cu suprafața utilă a spațiului cu destinație de locuință. Sunt aplicabile prevederile art. 9 pct. 14;
- b) în cazul în care nu sunt montate repartitoare de costuri, sunt deconectări de la instalația interioară de distribuție a energiei termice sau/și sunt operatori economici care își

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	SECTOR ENERGIE TERMICĂ	FACTURAREA ȘI PLATA ENERGIEI TERMICE FURNIZATE
		Cod: P.O. E.T. 02
		Exemplar nr.

desfășoară activitatea în condominiu, cantitatea de energie termică pentru încălzire consumată în spațiile comune se calculează proporțional cu raportul dintre suprafața echivalentă termic a corpurilor de încălzire montate în spațiile comune luată împreună cu cea a conductelor rețelei interioare de distribuție și încălzire ce traversează spațiile comune și suprafața echivalentă termic totală din condominiu (SET 3/SET, conform anexei nr. 2 la prezentul contract-cadru). Suprafața echivalentă termic totală însumează suprafața echivalentă termic a tuturor corpurilor de încălzire racordate la instalația interioară de distribuție a energiei termice și cea a tuturor conductelor rețelei interioare de distribuție și încălzire. Cantitatea de energie termică consumată în proprietatea fiecărui consumator este proporțională cu:

1. suprafața utilă a spațiului cu destinație de locuință și cu suprafața echivalentă termic a corpurilor de încălzire și a coloanelor de distribuție și de încălzire din spațiile cu altă destinație decât cea de locuință pe care proprietarul le are în folosință (SET 2 din anexa nr. 2 la prezentul contract-cadru), dacă este cazul, pentru consumatorii racordați la rețeaua internă de distribuție a agentului termic, fiind aplicabile prevederile art. 9 pct. 14;
2. suprafața echivalentă termic totală a corpurilor de încălzire și a conductelor rețelei interne de distribuție și încălzire ce se găsește în spațiul cu altă destinație decât cea de locuință (SET 4 din anexa nr. 2 la prezentul contract-cadru), pentru operatorii economici;
3. suprafața echivalentă termic a coloanelor de încălzire și de distribuție ce traversează spațiile cu destinație de locuință, pentru proprietarii care sunt deconectați;

c) în cazul în care sunt montate repartitoare de costuri, cantitățile facturate individual se transmit furnizorului de către operatorul economic cu care utilizatorul are contract pentru repartizarea costurilor pentru încălzire conform art. 11 alin. (3).

(3) Cantitatea de energie termică înglobată în apa caldă de consum ce se facturează individual se determină astfel:

- a) în cazul în care nu sunt montate repartitoare de costuri, indiferent dacă sunt sau nu sunt deconectări de la instalația interioară de distribuție a apei calde de consum, cantitatea aferentă fiecărui consumator alimentat din instalația interioară este proporțională cu numărul de persoane din fiecare spațiu cu destinație de locuință sau conform baremelor de consum pentru spațiile cu altă destinație;
- b) în cazul în care sunt montate repartitoare de costuri, cantitățile facturate individual se

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	SECTOR ENERGIE TERMICĂ	FACTURAREA ȘI PLATA ENERGIEI TERMICE FURNIZATE
		Cod: P.O. E.T. 02

transmit furnizorului de către utilizator sau de operatorul economic cu care utilizatorul are contract pentru repartizarea costurilor pentru încălzire conform art. 11 alin. (3);

- c) în acele condominii în care sunt montate repartitoare de costuri, cantitatea de energie termică aferentă consumului propriu de apă caldă de consum în spațiile cu altă destinație decât cea de locuință se determină pe bază de bareme, dacă nu sunt montate repartitoare de costuri în aceste spații.

Art. 13. - (1) Dacă furnizorul nu poate întocmi și emite facturile individuale până la data stabilită la art. 18 alin. (1) ca urmare a faptului că utilizatorul sau operatorul economic cu care utilizatorul are contract pentru repartizarea costurilor pentru încălzire nu a predat datele necesare până la data prevăzută la art. 11 alin. (3), furnizorul va emite utilizatorului o factură cu consumurile totale din condominiu.

(2) Sarcina repartizării cheltuielilor în condițiile alin. (1) revine utilizatorului, care va cuprinde cheltuielile în lista cu cheltuielile de întreținere și va transmite furnizorului un tabel centralizator cu defalcarea cantităților și a sumelor de plată pe consumatori până la data scadentă de plată a facturii.

(3) Fiecare consumator cu care este încheiată convenția de facturare individuală va achita contravaloarea sumelor de plată cuprinse în lista cu cheltuielile de întreținere prevăzută la alin. (2) direct furnizorului.

Art. 14. - La schimbarea contorului în vederea reparării sau verificării metrologice periodice, furnizorul are obligația de a anunța utilizatorul despre operația respectivă cu cel puțin 24 de ore înainte de ora la care este programată acțiunea și va completa un document în care sunt trecute cel puțin:

- a) datele de identificare ale furnizorului;
- b) datele de identificare ale utilizatorului;
- c) datele de identificare ale contorului existent;
- d) datele de identificare ale sigiliului existent;
- e) indexul înregistrat;
- f) datele de identificare ale contorului ce se montează;
- g) seria sigiliului personalizat de unică folosință;
- h) indexul de pornire.

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	SECTOR ENERGIE TERMICĂ	FACTURAREA ȘI PLATA ENERGIEI TERMICE FURNIZATE
		Cod: P.O. E.T. 02

Capitolul VI Tarife, facturare și modalități de plată

Art. 15. - (1) Furnizorul va practica prețurile aprobate potrivit prevederilor legale în vigoare, consemnate în anexa la prezentul contract.

(2) Modificarea prețurilor și tarifelor va fi adusă la cunoștința utilizatorului în scris, cu minimum 15 zile înaintea începerii perioadei de facturare la noul preț.

Art. 16. - (1) Facturarea se face lunar, iar tipul de factură emisă este (se trece colectivă sau individuală.).

(2) Modul de facturare și de plată a contravalorii energiei termice consumate pentru încălzire este (se trece una dintre următoarele opțiuni solicitată de utilizator):

- a) facturarea și plata în tranșe lunare egale pe perioada unui an calendaristic, pe baza cantităților medii lunare de energie termică consumate efectiv în anul calendaristic anterior;
- b) facturarea și plata în tranșe lunare egale, stabilite diferențiat în perioada sezonului rece și în restul anului, pe perioada unui an calendaristic, pe baza cantităților medii lunare de energie termică consumate efectiv în perioadele corespunzătoare ale anului calendaristic anterior;
- c) facturarea și plata lunară pe baza consumului efectiv.

(3) Furnizorul, în cazul alegerii uneia dintre opțiunile prevăzute la alin. (3) lit. a) sau b), va comunica utilizatorului sau fiecărui consumator, în cazul facturării individuale, până la data de 15 februarie a anului în curs, consumul efectiv înregistrat în anul calendaristic încheiat, precum și eventualele diferențe de regularizat.

(4) Sumele rezultate din regularizare datorate de furnizor se deduc din valoarea facturii pe luna următoare.

(5) Sumele rezultate din regularizare datorate de utilizator, respectiv de consumator furnizorului se plătesc, începând cu luna martie, (se trece integral sau eşalonat, până la data de 31 iulie a anului în curs).

Art. 17. - Factura va cuprinde, pe lângă datele specificate la art. 11 alin. (5), și elementele de identificare ale fiecărui punct de consum, prețul/tariful aplicat, inclusiv baza legală.

Art. 18. - (1) Factura pentru furnizarea energiei termice se emite cel mai târziu până la data de 15 a lunii următoare celei în care prestația a fost efectuată. Utilizatorii/Consumatorii sunt obligați să achite facturile reprezentând contravaloarea serviciului de care au beneficiat, în

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	SECTOR ENERGIE TERMICĂ	FACTURAREA ȘI PLATA ENERGIEI TERMICE FURNIZATE
		Cod: P.O. E.T. 02

termenul de scadență de 15 zile lucrătoare de la data emiterii facturilor; data emiterii facturii și termenul de scadență se înscriu pe factură.

(2) Neachitarea de către utilizator/consumator a facturii emise de furnizor în termen de 30 zile de la data scadenței sau a sumelor rezultate din regularizare la termenele prevăzute atrage penalități de întârziere, după cum urmează:

- a) penalități egale cu nivelul dobânzii datorate pentru neplata la termen a obligațiilor bugetare, stabilite conform reglementărilor legale în vigoare;
- b) penalitățile datorate începând cu prima zi după data scadenței;
- c) valoarea totală a penalităților nu poate depăși cuantumul debitului și se constituie venit al furnizorului.

Art. 19. - Facturile și documentele de plată se transmit de furnizor la adresa:

Art. 20. - Utilizatorul poate efectua plata serviciilor prestate prin următoarele modalități:

- a) în numerar la casieria furnizorului;
- b) cu filă cec;
- c) cu ordin de plată;
- d) prin internet;
- e) (se trece alt instrument de plată convenit de părți.).

Art. 21. - (1) În cazul în care pe documentul de plată nu se menționează obiectul plății, se consideră achitate facturile în ordine cronologică.

(2) În funcție de modalitatea de plată, aceasta se consideră efectuată, după caz, la una dintre următoarele date:

- a) data certificării plății de către unitatea bancară a utilizatorului, pentru ordinele de plată;
- b) data certificată de furnizor, pentru filele cec sau celelalte instrumente de plată legale;
- c) data înscrisă pe chitanța emisă de casieria furnizorului.

Art. 22. - În cazul în care se constată că utilizatorul/consumatorul la care anterior a fost sistată furnizarea energiei termice a beneficiat de acest serviciu, se va proceda la facturarea acestuia începând cu data sistării serviciului.

Capitolul VII Răspunderea contractuală

Art. 23. - Pentru neexecutarea în tot sau în parte a obligațiilor contractuale prevăzute în prezentul contract părțile răspund conform prevederilor legale.

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	SECTOR ENERGIE TERMICĂ	FACTURAREA ȘI PLATA ENERGIEI TERMICE FURNIZATE
		Cod: P.O. E.T. 02

Art. 24. - Furnizorul răspunde de parametrii cantitativi și calitativi ai apei calde de consum furnizate, precum și de respectarea normativelor tehnice și comerciale în vigoare.

Art. 25. - Refuzul total sau parțial al utilizatorului/consumatorului de a plăti o factură emisă de furnizor va fi comunicat acestuia prin adresă scrisă, care va conține și motivul refuzului, în termen de 10 zile de la data primirii facturii. Reclamațiile ulterioare efectuării plății facturilor se conciliază între părți în termen de 10 zile lucrătoare de la data formulării scrise a pretențiilor de către utilizator. În cazul în care, ca urmare a unor recalculări conciliate între părți, se reduce nivelul consumului facturat, nu se percep penalități.

Art. 26. - Furnizorul este obligat să plătească despăgubiri în cazul deteriorării instalațiilor interioare aparținând utilizatorului sau al îmbolnăvirii utilizatorilor colectivi ori individuali, în situația în care au apărut presiuni în punctul de delimitare mai mari decât cele admise de normele tehnice în vigoare, nu a fost respectat regimul chimic al agentului termic de încălzire, calitatea apei calde de consum nu corespunde condițiilor de potabilitate etc. Plata despăgubirilor se face în termen de maximum 30 de zile de la data producerii sau constatării deteriorării pe baza expertizei efectuate de un expert autorizat angajat de furnizor și agreeat de utilizator. În cazul în care în urma expertizei se constată că furnizorul nu este în culpă, plata expertizei va fi suportată de utilizator.

Art. 27. - În cazul nerespectării prevederilor art. 7 pct. 13, 14 și 20, furnizorul va fi obligat la plata de despăgubiri care să acopere prejudiciul creat.

Capitolul VIII Forța majoră

Art. 28. - În cazul apariției unor situații de forță majoră, partea care o invocă este exonerată de răspundere în condițiile legii.

Art. 29. - (1) Niciuna dintre părțile contractante nu răspunde de neexecutarea în termen sau/și de executarea în mod necorespunzător, total ori parțial, a oricărei obligații care îi revine în baza prezentului contract, dacă neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a obligației respective a fost cauzată de forța majoră.

(2) Partea care invocă forța majoră este obligată să notifice celeilalte părți, în termen de 48 de ore, despre producerea evenimentului, apreciind perioada în care urmările ei încetează, cu confirmarea autorităților competente de la locul producerii evenimentului ce constituie forță majoră, și să ia toate măsurile posibile în vederea limitării consecințelor lui.

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	SECTOR ENERGIE TERMICĂ	FACTURAREA ȘI PLATA ENERGIEI TERMICE FURNIZATE
		Cod: P.O. E.T. 02

Capitolul IX Litigii

Art. 30. - Părțile convin ca toate neînțelegerile privind validitatea prezentului contract sau rezultate din interpretarea, executarea ori încetarea acestuia să fie rezolvate pe cale amiabilă de reprezentanții lor.

Art. 31. - În cazul în care nu este posibilă rezolvarea litigiilor pe cale amiabilă, părțile se vor adresa instanțelor judecătorești competente.

Capitolul X Dispoziții finale

Art. 32. - În toate problemele care nu sunt prevăzute în prezentul contract părțile se supun prevederilor legislației specifice în vigoare, ale Codului civil, Codului comercial și ale altor acte normative incidente.

Art. 33. - Corespondența adresată furnizorului de către utilizator/consumator va conține în mod obligatoriu: denumirea/numele și prenumele, calitatea, adresa, semnătura persoanei autorizate și, după caz, ștampila utilizatorului.

Art. 34. - Prezentul contract se poate modifica prin acte adiționale conform prevederilor art. 6 pct. 3 și art. 7 pct. 4.

Art. 35. - Anexele nr. 1-3 și, după caz, nr. 4-7 fac parte integrantă din prezentul contract.

Art. 36. - Utilizatorul va completa și va înainta furnizorului anexele nr. 5 și 6 în cazul în care se încheie convenții de facturare individuală.

Art. 37. - Prezentul contract a fost încheiat în două exemplare, câte unul pentru fiecare parte, și intră în vigoare la data de

Furnizor,
.....

Utilizator,
.....

Data semnării

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	SECTOR ENERGIE TERMICĂ	FACTURAREA ȘI PLATA ENERGIEI TERMICE FURNIZATE
		Cod: P.O. E.T. 02

Anexa 1

la contract

DELIMITAREA

instalațiilor de alimentare cu energie termică

Denumirea utilizatorului (se trece denumirea utilizatorului care trebuie să fie aceeași cu cea din contract.):

Adresa la care se furnizează serviciul de alimentare cu energie termică este (se trec toate adresele de consum care au bransament propriu și aparțin aceluiași proprietar sau fac parte din aceeași asociație de proprietari/locatari.):

A. Alimentarea cu energie termică se face din (Se trece denumirea tronsonului din rețeaua de transport, centralei termice, stației termice sau punctului termic din care se face alimentarea fiecărui loc de consum.):

B. Punctul/Punctele de delimitare este/sunt amplasat/amplasate conform schiței/schițelor (Se trece numărul schiței.) din anexă. (În fiecare schiță cotate se vor figura vanele, contorul de energie termică, reducățiile, diametrul exterior sau diametrul nominal.)

C. Caracteristicile contoarelor de energie termică pentru încălzire și apă caldă de consum de bransament sunt (Pentru fiecare contor de bransament se trec denumirea comercială, tipul, seria, clasa de precizie, termenul scadent pentru verificare metrologică, data montării, seriile sigiliilor personalizate de unică folosință etc.):

D. Schema de principiu a conductelor și armăturilor în amonte și în aval de punctul de delimitare este conform schiței/schițelor (Se trece numărul schiței/schițelor.) din anexă. (Schița cotate va cuprinde racordul până la prima vană de separare a rețelei de distribuție/transport și partea de rețea interioară până la intrarea pe proprietatea utilizatorului.)

Furnizor,

.....

Utilizator,

.....

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	SECTOR ENERGIE TERMICĂ	FACTURAREA ȘI PLATA ENERGIEI TERMICE FURNIZATE
		Cod: P.O. E.T. 02

Anexa 2
la contract

SITUAȚIA
persoanelor și operatorilor economici

Nr. crt.	Adresa punctului de consum	Numărul de persoane	SU*1)	SET 1*2)	SET 2*3)	SET 3*4)	SET*5)
1							
2							
...							
n							

*1) Suprafața utilă a spațiilor cu destinație de locuință.

*2) Suprafața echivalentă termic a corpurilor de încălzire și a coloanelor de încălzire și distribuție din spațiile cu destinație de locuință.

*3) Suprafața echivalentă termic a corpurilor de încălzire și a coloanelor de încălzire și distribuție din spațiile cu altă destinație decât cea de locuință (garaje, boxe etc.), exclusiv operatorii economici.

*4) Suprafața echivalentă termic a corpurilor de încălzire și a conductelor rețelei interne de încălzire și distribuție din spațiile comune.

*5) Suprafața echivalentă termic totală din condominiu egală cu SET 1 + SET 2 + SET 3 + SET 4.

Situația se întocmește pe baza inventarului transmis de utilizator, cu excepția datelor referitoare la proprietarii spațiilor cu altă destinație decât cea de locuință cu care furnizorul are contract direct.

Rubricile "SET 1", "SET 2", "SET 3" și "SET 4" se completează numai în cazul facturării individuale sau când în condominiu își desfășoară activitatea operatori economici.

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	SECTOR ENERGIE TERMICĂ	FACTURAREA ȘI PLATA ENERGIEI TERMICE FURNIZATE
		Cod: P.O. E.T. 02

Nr. crt.	Denumirea operatorului economic/adresa punctului de consum	SET 4*6)	Denumire barem/ cantitate	Iarna - Gcal/ lună-	Vara - Gcal/ lună-	Semnătura operatorului economic
1						
2						
...						
n						

*6) Suprafața echivalentă termic totală a corpurilor de încălzire și a conductelor rețelei interne de încălzire și distribuție ce se găsește la fiecare operator economic.

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	SECTOR ENERGIE TERMICĂ	FACTURAREA ȘI PLATA ENERGIEI TERMICE FURNIZATE
		Cod: P.O. E.T. 02

Anexa 3
la contract

CONDIȚII de calitate și legislația aplicabilă

Presiunea apei calde de consum asigurată la ultimul nivel al condominiului este de (se trece valoarea presiunii ce trebuie asigurată.), la un debit de apă simultan de (se trece debitul de apă instantaneu, considerându-se factorul de simultaneitate din normele de proiectare.).

Debitul de apă caldă de consum minim asigurat este de l/s și de mc/zi.

Presiunea minimă a agentului termic la branșament este de bari.

Diferența de presiune între tur și retur este de bari.

Debitul de agent termic orar maxim și minim furnizat iarna este de/.....t/h*1).

Debitul de agent termic orar maxim și minim furnizat vara este de/.....t/h*1).

Indicii de calitate ai condensului și ai apei returnate sunt cei din (se trece norma sau anexa la contract.)*1).

Presiunea și temperatura nominală ale agentului termic livrat sunt bari/.....°C*1).

Legislația și normele tehnice aplicabile serviciului de furnizare a energiei termice pentru care se încheie contractul sunt: _____

*1) Numai pentru operatori economici, dacă este cazul.

Nr. crt.	Numărul actului normativ sau tehnic*2)	Denumirea actului normativ sau tehnic
1		
2		
...		
n		

Furnizor,
.....

Utilizator,
.....

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	FACTURAREA ȘI PLATA ENERGIEI TERMICE FURNIZATE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
		Pagina din 73
	Cod: P.O. E.T. 02	Exemplar nr.

*2) Legi, ordonanțe, ordonanțe de urgență, hotărâri ale Guvernului, ordine, normative, norme, standarde etc.

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	FACTURAREA ȘI PLATA ENERGIEI TERMICE FURNIZATE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ		Cod: P.O. E.T. 02
		Exemplar nr.

Anexa 4
la contract

CONVENȚIE

de facturare individuală a consumurilor de energie termică

nr. din data

I. Părțile

Art. 1. - (Se trece societatea comercială/regia autonomă sau operatorul în gestiune directă conform Legii), cu sediul în, str. nr., bl., sc., et., ap., județul/sectorul, înmatriculată/înmatriculat la registrul comerțului cu nr., codul fiscal, codul unic de înregistrare, contul nr., deschis la, reprezentată/reprezentat de, având funcția de, și de, având funcția de, în calitate de furnizor, pe de o parte, și

Domnul/Doamna, cu domiciliul în localitatea, str. nr., bl., sc., județul/sectorul, reprezentat/reprezentată de (dacă este cazul), având calitatea de [se trece calitatea celui care semnează valabil convenția (proprietar sau cu împuternicire dată de proprietar, caz în care se trec datele care atestă autenticitatea împuternicirii)], identificat/identificată cu C.I./B.I. seria nr., eliberată/eliberat la data de de, C.N.P., în calitate de consumator, pe de altă parte, au convenit să încheie prezenta convenție de facturare individuală a cantităților de energie termică, anexă la Contractul de furnizare nr. din data, încheiat cu utilizatorul (se trec datele de identificare ale asociației.), cu respectarea următoarelor clauze:

II. Obiectul convenției

Art. 2. - (1) Obiectul prezentei convenții îl constituie facturarea cotei-părți din consumurile totale de energie termică înregistrate de contoarele de energie termică pentru încălzire și apă caldă de consum, montate la bransamentul condominiului, reglementarea raporturilor dintre furnizor și consumatorul individual privind condițiile de consum și plata contravalorii acestor consumuri, pe baza facturii emise de furnizor.

(2) Prezenta convenție stabilește raporturile juridice dintre furnizor, utilizator și consumatorul individual cu privire la furnizarea, utilizarea, facturarea și plata energiei termice.

(3) Raporturile dintre furnizor și consumator se stabilesc la punctul de delimitare dintre rețeaua interioară a utilizatorului, aflată pe proprietatea acestuia, și rețeaua publică.

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	SECTOR ENERGIE TERMICĂ	FACTURAREA ȘI PLATA ENERGIEI TERMICE FURNIZATE
		Cod: P.O. E.T. 02

Art. 3. - Data și condițiile privind transmiterea datelor necesare facturării individuale a consumurilor de energie termică sunt cele stabilite în contractul de furnizare a energiei termice.

III. Drepturile și obligațiile furnizorului

Art. 4. - Furnizorul are următoarele drepturi:

- a) să factureze și să încaseze lunar, la tarifele în vigoare, cantitățile furnizate, determinate potrivit prevederilor contractului de furnizare a energiei termice;
- b) să aplice penalități egale cu nivelul dobânzii datorate pentru neplata la termen a obligațiilor bugetare, în cazul neachitării facturilor la termen;
- c) să aibă acces pe proprietatea consumatorului pentru închiderea și sigilarea instalațiilor individuale de utilizare a energiei termice, în cazul în care consumatorul nu achită contravaloarea energiei termice furnizate în cel mult 30 de zile calendaristice de la data expirării termenului de plată a facturilor, și să solicite în instanță recuperarea debitelor și, după caz, accesul pe proprietatea consumatorului pentru închiderea și sigilarea instalațiilor de utilizare a energiei termice, în cazul în care consumatorul refuză accesul pe proprietatea sa;
- d) celelalte drepturi stabilite prin contractul de furnizare a energiei termice cu referire la consumator.

Art. 5. - Furnizorul are următoarele obligații:

- a) să respecte angajamentele asumate prin contractul de furnizare a energiei termice încheiat cu utilizatorul, precum și cele din prezenta convenție;
- b) să înregistreze toate reclamațiile și sesizările consumatorului și să ia măsurile ce se impun în vederea soluționării acestora, în termenul prevăzut de lege;
- c) să comunice, în termen de 30 de zile de la depunerea unei contestații privind factura emisă, rezultatul analizei contestației și modul de soluționare a acesteia;
- d) să corecteze facturile întocmite greșit, pe cele care au consumuri greșite recunoscute de furnizor sau asupra cărora s-a pronunțat o instanță;
- e) să nu aplice penalități la facturile întocmite sau dovedite a fi greșit întocmite, indiferent de cauze;
- f) să solicite operatorului economic care asigură exploatarea repartitoarelor de costuri refacerea calculelor de repartizare în cazul contestării de către consumator a

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	FACTURAREA ȘI PLATA ENERGIEI TERMICE FURNIZATE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ		Cod: P.O. E.T. 02
		Exemplar nr.

consumurilor sau în cazul în care instanța a dat dreptate, în totalitate ori în parte, consumatorului;

- g) celelalte obligații stabilite prin contractul de furnizare a energiei termice cu referire la consumator.

IV. Drepturile și obligațiile consumatorului

Art. 6. - Consumatorul are următoarele drepturi:

- a) să utilizeze energia termică livrată în condițiile prevăzute în contractul de furnizare a energiei termice încheiat cu utilizatorul;
- b) să conteste contravaloarea facturii prin înștiințare scrisă transmisă furnizorului;
- c) să ceară în instanță soluționarea contestației depuse la furnizor în cazul în care nu este mulțumit de soluția propusă de acesta;
- d) să primească răspuns în termenul legal la sesizările adresate furnizorului;
- e) celelalte drepturi stabilite prin contractul de furnizare a energiei termice cu referire la consumator.

Art. 7. - Consumatorul are următoarele obligații:

- a) să achite integral și la termen facturile emise de furnizor, reprezentând contravaloarea serviciilor prestate, inclusiv eventualele debite restante recunoscute de acesta, potrivit anexei nr. 5;
- b) să comunice în scris, în termen de 10 zile lucrătoare, furnizorului orice modificare a elementelor care au stat la baza întocmirii prezentei convenții și să încheie acte adiționale în legătură cu aceasta;
- c) să permită accesul furnizorului pe proprietatea sa pentru inventarierea instalațiilor individuale de utilizare a energiei termice sau pentru închiderea și sigilarea acestora, în cazul în care consumatorul nu achită contravaloarea serviciilor furnizate;
- d) să nu modifice instalațiile de utilizare interioare aferente unui condominiu decât în condițiile legii;
- e) celelalte obligații stabilite prin contractul de furnizare a energiei termice cu referire la consumator.

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	FACTURAREA ȘI PLATA ENERGIEI TERMICE FURNIZATE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
		Pagina din 73 Exemplar nr.
Cod: P.O. E.T. 02		

V. Facturare și modalități de plată

Art. 8. - Contravaloarea cantităților de energie termică furnizate consumatorului se încasează pe bază de factură; factura reprezintă documentul de plată emis de furnizor în conformitate cu legislația în vigoare.

Art. 9. - Facturile și documentele de plată se transmit de furnizor la adresa (se trece adresa de corespondență cu consumatorul, dacă este alta decât cea specificată în preambulul prezentei convenții).

Art. 10. - Factura individuală emisă de furnizor va conține cel puțin rubricile prevăzute în contractul de furnizare a energiei termice.

Art. 11. - Condițiile, termenele, modul de facturare și de plată, modul de determinare a cantităților, regularizările și calculul penalizărilor în caz de neplată sunt cele prevăzute în contractul de furnizare a energiei termice.

Art. 12. - (1) Facturile pot fi achitate de consumator prin (se trece mijlocul de plată convenit cu consumatorul.).

(2) În cazul în care achitarea facturii se face la încasatorul furnizorului, acesta trebuie să prezinte legitimația de serviciu, iar chitanța eliberată trebuie să prezinte însemne pentru identificarea ușoară a veridicității documentului.

(3) În cazul în care furnizorul nu a asigurat elementele de siguranță la chitanțele eliberate sau nu a comunicat consumatorului un specimen din acestea, recuperarea pagubelor rezultate din eventualele fraude legate de achitarea facturilor unor persoane neîndreptățite sunt în sarcina furnizorului.

Art. 13. - Factura se consideră achitată de către consumator la data la care consumatorul face dovada că a trimis sau a dat banii furnizorului.

VI. Răspunderi

Art. 14. - Pentru neexecutarea în tot sau în parte a obligațiilor contractuale prevăzute în prezenta convenție părțile răspund conform prevederilor legale.

Art. 15. - Răspunderea privind cantitățile de energie termică pe baza cărora se întocmește factura este, în funcție de persoana juridică abilitată să facă repartizarea, în sarcina utilizatorului, operatorului economic care asigură repartizarea consumurilor înregistrate la bransamentele condominiului sau a furnizorului.

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	FACTURAREA ȘI PLATA ENERGIEI TERMICE FURNIZATE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ		Cod: P.O. E.T. 02

Art. 16. - Reluarea furnizării energiei termice după sistare pentru neplată se realizează în maximum 3 zile lucrătoare de la efectuarea plății integrale a contravalorii cantităților de energie termică facturate și a cheltuielilor ocazionate de sistarea și reluarea furnizării.

Art. 17. - În cazul în care consumatorul folosește apa din circuitul de încălzire în alte instalații decât corpurile de încălzire legal montate, acesta urmează să suporte plata daunelor pe care le-a produs și să aducă instalația la situația inițială, furnizorul având obligația de a anunța autoritățile competente în cazul sustragerii de agent termic.

Art. 18. - (1) Intervențiile neautorizate asupra repartitoarelor de costuri în scopul influențării indicațiilor acestora, distrugerea sau ruperea sigiliilor, modificările de orice fel în vederea obținerii unor foloase constituie consum fraudulos și se sancționează conform prevederilor legale.

(2) Consumatorii aflați în situația prevăzută la alin. (1) nu sunt exonerati de plată unor daune către utilizator și furnizor.

VII. Forța majoră

Art. 19. - Prevederile referitoare la forța majoră cuprinse în contractul de furnizare se aplică corespunzător.

VIII. Durata convenției

Art. 20. - (1) Prezenta convenție se încheie pe durată nedeterminată.

(2) Proprietarii care își înstrăinează apartamentele sau spațiile cu altă destinație sunt obligați ca la întocmirea formelor de înstrăinare să facă dovada achitării la zi a cheltuielilor care le revin.

(3) Noul proprietar preia drepturile și obligațiile stipulate în prezenta convenție.

(4) Furnizorul are dreptul să urmărească recuperarea debitelor consumatorilor acumulate până la data încetării valabilității prezentei convenții.

Art. 21. - Prezenta convenție poate înceta în următoarele cazuri:

- a) prin rezilierea contractului de furnizare a energiei termice;
- b) din inițiativa furnizorului, cu un preaviz de 15 zile;
- c) în alte situații prevăzute de lege.

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	SECTOR ENERGIE TERMICĂ	FACTURAREA ȘI PLATA ENERGIEI TERMICE FURNIZATE
		Cod: P.O. E.T. 02

X. Litigii

Art. 22. - Părțile convin ca toate neînțelegerile privind validitatea prezentei convenții sau rezultate din interpretarea, executarea ori încetarea acesteia să fie rezolvate pe cale amiabilă.

Art. 23. - În cazul în care nu este posibilă rezolvarea litigiilor pe cale amiabilă, părțile se vor adresa instanțelor judecătorești române competente.

XI. Alte clauze

Art. 24. - Prezenta convenție se completează cu dispozițiile din contractul de furnizare a energiei termice care se referă la consumator.

Art. 25. - (1) Modificarea prezentei convenții se poate face prin act adițional, în condițiile prevăzute la art. 6 pct. 3 și art. 7 pct. 4 din contractul de furnizare a energiei termice.

(2) Prezenta convenție constituie act adițional la Contractul ... (se trece numărul contractului.).

(3) Prezenta convenție s-a încheiat în 3 exemplare și intră în vigoare la data de

Furnizor

Director

Numele și prenumele

Semnătura și ștampila

Utilizator

Președintele asociației

Numele și prenumele

Semnătura și ștampila

Consumator

Nr. apartament

Numele și prenumele

Semnătura

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	SECTOR ENERGIE TERMICĂ	FACTURAREA ȘI PLATA ENERGIEI TERMICE FURNIZATE
		Cod: P.O. E.T. 02
		Exemplar nr.

Anexa 5
la contract

SITUAȚIE CENTRALIZATOARE

pe consumator cu debitele*1) înregistrate de proprietarul spațiului cu destinație de locuință sau altă destinație din cadrul imobilului din str. nr., bl., sc., ap., județul/sectorul, localitatea la data de

Debitul total în valoare de lei este defalcat astfel:

	Luna				An curent	An-1	An-2	An-3
	Factura curentă	Penali-zări	Factura curentă	Penali-zări	Factura curentă	Penali-zări	Factura curentă	Penali-zări
Ianuarie								
Februarie								
Martie								
Aprilie								
Mai								
Iunie								
Iulie								
August								
Septembrie								
Octombrie								
Noiembrie								
Decembrie								
TOTAL:								

Se certifică că valorile înscrise în tabelul de mai sus corespund cu evidențele asociației.

Președintele asociației,.....(numele și prenumele în clar)

Semnătura și ștampila _____

*1) În cazul în care debitul datorat pentru cantitatea de apă caldă trebuie recuperat de furnizorul de apă pe baza facturilor emise de acesta, debitul se va referi numai la energia termică.

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	SECTOR ENERGIE TERMICĂ	FACTURAREA ȘI PLATA ENERGIEI TERMICE FURNIZATE
		Cod: P.O. E.T. 02
		Exemplar nr.

Anexa 6

la contract

CENTRALIZATOR PE UTILIZATOR

cu debitele înregistrate de proprietarii spațiilor cu destinație de locuință și cu altă destinație din cadrul imobilului din str. nr. ..., bl. ..., județul/sectorul,localitatea la data de

.....

Nr. crt.	Nr. ap.	Numele și prenumele*1)	Debitul total datorat conform centralizatorului individual	Datoriile din facturi curente	Datoriile din penalizări
1					
2					
3					
4					
...					
n					
TOTAL:					

*1) Pentru operatorii economici, denumirea acestora și a persoanei împuternicite să angajeze operatorul economic.

Președinte,.....(numele și prenumele în clar)

Semnătura și ștampila

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	FACTURAREA ȘI PLATA ENERGIEI TERMICE FURNIZATE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ		Cod: P.O. E.T. 02

Anexa 7
la contract

CENTRALIZATOR
cu situația apartamentului nr.

Număr de camere

Număr de persoane

Suprafața utilă

Suprafața echivalentă termică instalației de încălzire din apartament mp

Situația instalațiilor de încălzire se prezintă astfel:

Izolarea conductelor se ia în considerație numai în cazul în care aceasta este stabilă și nu poate fi demontată cu ușurință.

Incintă încălzită	Corp de încălzire*1)	SET corp de încălzire	Coloane de distribuție*2)	Izolație termică a coloanei de încălzire*3)	Izolație termică a coloanei de distribuție*4)
1	2	3	4	5	6
Dormitor					
Sufragerie					
Baie					
Bucătărie					
WC serviciu					
Alte spații cu instalații de încălzire					

Furnizor,..... (numele și prenumele în clar)

Semnătura și ștampila

Utilizator,..... (numele și prenumele în clar)

Semnătura și ștampila

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	FACTURAREA ȘI PLATA ENERGIEI TERMICE FURNIZATE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ		Cod: P.O. E.T. 02

Consumator,..... (numele și prenumele în clar)

Semnătura

- *1) Se menționează tipul corpului de încălzire conform Ghidului GP 067-2 sau numărul și diametrul coloanelor de încălzire.
- *2) Se menționează diametrul coloanei de distribuție a agentului termic la corpul de încălzire.
- *3) Se menționează materialul și grosimea izolației termice ale coloanelor de încălzire din coloana 2.
- *4) Se menționează materialul și grosimea izolației termice ale coloanelor de distribuție din coloana 4.

Cod: F-PO-E.T.-02-02

(Se trece nr. procedurii operaționale și nr. formularului)

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	SECTOR ENERGIE TERMICĂ	FACTURAREA ȘI PLATA ENERGIEI TERMICE FURNIZATE
		Cod: P.O. E.T. 02

ANEXA nr. 3

REGISTRUL DE CONSUM ȘI DISTRIBUȚIE

1. Date generale

- Perioada raportată: _____
- Zona/Clădire: _____
- Cod client/Utilizator: _____
- Punct de consum: _____

2. Detalii privind consumul

Nr. crt.	Data citirii	Index anterior	Index curent	Consum calculat	Observații
1					
2					
3					

3. Detalii privind distribuția

Nr. crt.	Punct de distribuție	Energie distribuită (kWh/Gcal)	Pierderi (%)	Observații
1				
2				
3				

4. Rezultate generale

- Consum total: _____ (kWh/Gcal)
- Energie distribuită total: _____ (kWh/Gcal)
- Pierderi totale: _____ (%)

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	FACTURAREA ȘI PLATA ENERGIEI TERMICE FURNIZATE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ		Cod: P.O. E.T. 02

5. Observații suplimentare

(Note adiționale despre consum și distribuție)

6. Semnături de aprobare

Responsabil tehnic	Reprezentant utilizator
Nume: _____	Nume: _____
Funcție: _____	Funcție: _____
Semnătură: _____	Semnătură: _____
Data: _____	Data: _____

Cod: F-PO-E.T.-02-03

(Se trece nr. procedurii operaționale și nr. formularului)

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	SECTOR ENERGIE TERMICĂ	FACTURAREA ȘI PLATA ENERGIEI TERMICE FURNIZATE
		Cod: P.O. E.T. 02
		Pagina din 73
		Exemplar nr.

ANEXA nr. 4

TARIFE APROBATE PENTRU FURNIZAREA ENERGIEI TERMICE

1. Date generale

- Perioada de valabilitate: _____
- Data aprobării: _____
- Autoritatea emitentă: _____

2. Structura tarifelor

Nr. crt.	Tip serviciu	Unitate de măsură	Tarif aprobat (lei/unitate)	Observații
1	Energie termică pentru încălzire	Gcal/kWh		
2	Energie termică pentru apă caldă	Gcal/kWh		
3	Alte servicii (specificați)			

3. Detalii suplimentare privind tarifele

- Tarif pe categorii de utilizatori:
 - Casnici: _____
 - Industrial: _____
 - Comercial: _____
- Tarif diferențiat pe perioade:
 - Sezon rece: _____
 - Sezon cald: _____
- Reduceri/bonificații aplicabile:
 - _____

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	FACTURAREA ȘI PLATA ENERGIEI TERMICE FURNIZATE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ		Pagina din 73
	Cod: P.O. E.T. 02	Exemplar nr.

4. Observații

(Note adiționale despre condițiile tarifare, penalități pentru întârzieri sau alte reglementări)

5. Semnături de aprobare

Autoritate emitentă	Reprezentant utilizator
Nume: _____	Nume: _____
Funcție: _____	Funcție: _____
Semnătură: _____	Semnătură: _____
Data: _____	Data: _____

Cod: F-PO-E.T.-02-04

(Se trece nr. procedurii operaționale și nr. formularului)

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	SECTOR ENERGIE TERMICĂ	FACTURAREA ȘI PLATA ENERGIEI TERMICE FURNIZATE
		Cod: P.O. E.T. 02

ANEXA nr. 5

NOTIFICARE DE PLATĂ

1. Date generale

- **Emitent: denumire:** _____, cod fiscal _____, adresă _____, telefon _____, e-mail _____
- **Destinatar: Nume/Denuminație:** _____, cod client: _____, adresă _____

2. Detalii notificare

- **Număr notificare:** _____
- **Data emiterii:** _____
- **Obiectul notificării:** Informare privind soldul restant.

3. Sumarul soldului restant

Nr. crt.	Factură nr.	Data emiterii	Scadență	Sumă restantă (lei)
1				
2				
3				
Total:				

4. Detalii plată

- **Sumă totală de plată:** _____ lei.
- **Data limită pentru efectuarea plății:** _____
- **Modalități de plată:**

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	FACTURAREA ȘI PLATA ENERGIEI TERMICE FURNIZATE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	Cod: P.O. E.T. 02	Pagina din 73
		Exemplar nr.

- Transfer bancar: Cont IBAN _____, Banca _____.
- Numerar la casierie: _____.
- Alte metode (online etc.): _____.

5. Observații suplimentare

(Orice alte informații sau condiții aplicabile pentru plată)

6. Contact pentru suport

- Pentru clarificări sau informații suplimentare, vă rugăm să contactați:
 - Telefon: _____.
 - Email: _____.

7. Semnătura emitentului

Reprezentant emitent

Nume: _____

Funcție: _____

Semnătură: _____

Data: _____

Cod: F-PO-E.T.-02-05

(Se trece nr. procedurii operaționale și nr. formularului)

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	SECTOR ENERGIE TERMICĂ	FACTURAREA ȘI PLATA ENERGIEI TERMICE FURNIZATE
		Cod: P.O. E.T. 02

ANEXA nr. 6

PROCES-VERBAL DE CITIRE A CONTOARELOR

1. Date generale

- Număr proces-verbal: _____
- Data citirii: _____
- Locația: _____
- Cod client: _____

2. Părțile implicate

- Furnizor: Nume _____, reprezentant _____,
funcție _____
- Utilizator: Nume _____, reprezentant _____,
funcție: _____

3. Detalii contoare

Nr. crt.	Cod contor	Index anterior	Index curent	Consum calculat	Observații
1					
2					
3					

4. Observații suplimentare

(Notați orice detalii suplimentare relevante pentru procesul de citire, cum ar fi starea contoarelor sau dificultăți de acces)

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	SECTOR ENERGIE TERMICĂ	FACTURAREA ȘI PLATA ENERGIEI TERMICE FURNIZATE
		Cod: P.O. E.T. 02

5. Confirmări

Reprezentant furnizor	Reprezentant utilizator
Nume: _____	Nume: _____
Funcție: _____	Funcție: _____
Semnătură: _____	Semnătură: _____
Data: _____	Data: _____

Cod: F-PO-E.T.-02-06

(Se trece nr. procedurii operaționale și nr. formularului)