

DESCRIEREA PROCESULUI

Managementul procesului este realizat prin aplicarea continuă a ciclului PDCA („Planifică-Efectuează-Verifică-Acționează”). Pașii acestui ciclu sunt documentați în continuare.

Introducerea în programul de facturare a cantităților de energie termică furnizate fiecărui utilizator și modificare date administratori pentru asociații de proprietari/locatari:

Cantitatea de energie termică se stabilește astfel :

- a) pe baza citirii contorului de branșament;
- b) în lipsa acestuia, pe baza prevederilor Ordinului 29/ N / 1993;
- c) în situația extremă când nu se poate citi contorul, se facturează media citirilor pe ultimele trei luni. În acest caz este obligatorie următoarea citire și emiterea unei facturi de regularizare. Imposibilitatea citirii contorului este adusă la cunoștință în scris inginerului responsabil de proces din cadrul Atelierului Contoare în cel mult 24 de ore de la constatare, care dispune până la următoarea citire măsuri de înlăturare a acestui impediment.

Introducerea în programul de facturare a două consumuri consecutive estimate este interzisă. Prin excepție de la această regulă se admit facturări de consumuri estimate la solicitarea scrisă a utilizatorului urmate obligatoriu de facturi de regularizare pe o perioadă de cel mult 6 luni, pe baza altor modalități stipulate în contractul de furnizare.

Pentru a realiza o bună comunicare a informațiilor și transmitere a facturilor la asociații de proprietari/locatari, Compartimentul Clienți Facturare trebuie să cunoască numele administratorului, adresa de domiciliu, telefonul și adresa de distribuție a facturilor, iar în cazul solicitării de transmitere a facturilor pe e-mail trebuie să se cunoască și adresa de e-mail. Toate acestea se regăsesc în „Cererea schimbare administrator” cod PO.09.02.07, care se depune de către noul administrator la Registratură și se repartizează de către conducerea organizației la Compartimentului Clienți Facturare. Responsabilul din cadrul Compartimentului Clienți Facturare operează modificările solicitate de administratorul asociației de proprietari/locatari în momentul în care programul de facturare permite acest lucru, dar nu mai târziu de data emiterii următoarei facturi. Aceste modificări constau în:

- modificare date administrator;
- comunicare număr persoane;
- reținere facturi la sediul organizației;
- distribuție facturi la adresa administratorului;
- distribuție facturi la adresa asociației;
- expediere facturi pe e-mail clienților care au solicitat acest lucru, precum și încărcarea acestora în Registrul RO e-factura.

Etaple de stabilire a consumurilor de energie termică și emiterea facturilor

În vederea efectuării în bune condiții a procesului de întocmire a facturilor pentru energie termică furnizată, la nivel de societate se desfășoară următoarele activități:

- citirea aparatelor de măsură;
- comunicarea citirilor în vederea procesării datelor;
- introducerea și validarea datelor;
- stabilirea prețurilor;
- calcularea și listarea facturilor;

- expedierea facturilor și urmărirea încasării acestora;
- pregătirea documentelor justificative în vederea acționării în judecată a clienților restanțieri;

Informațiile primite în vederea realizării operațiunilor menționate, presupune colaborarea cu Atelier Contoare, pentru: citirea contoarelor de bransament, transmiterea datelor în format electronic la Compartimentul Clienți Facturare, calculul consumului de energie termică ce urmează a fi facturat clienților al căror contoare s-au defectat în cursul lunii în care se efectuează citirea, în conformitate cu prevederile Contractului de Furnizare.

Pentru toți clienții perioada de facturare este aceeași și reprezintă consumul de energie termică de pe parcursul unei luni calendaristice.

Pentru realizarea în bune condiții a activităților, fiecare compartiment implicat în procesul de facturare are stabilite responsabilități, în funcție de tipul activității.

Citirea indicațiilor aparaturii de măsurare și înregistrare a datelor

Atelier Contoare răspunde pentru următoarele activități:

- efectuarea citirii tuturor contoarelor de bransament, operație ce se efectuează la sfârșitul fiecărei luni;
- corectitudinea efectuării citirii, respectiv a indecșilor indicați de aparatele de măsură;
- comunicarea în timp util și transmiterea în format electronic a consumurilor către Serviciu Clienți, se face în cel mult 3 zile lucrătoare de la sfârșitul citirilor;
- calcularea consumurilor pentru clienții la care se constată înregistrarea unui consum eronat, la citirea din cursul lunii de facturare;
- urmărirea termenelor de verificare metrologică a aparatelor de măsură potrivit legislației în vigoare și a standardelor tehnice, precum și efectuarea la scadență și/sau la cererea consumatorului a verificărilor metrologice ale aparatelor de măsură cu firme autorizate.

Schema procesului de stabilire și facturare este următoarea:

(1). Înștiințarea clienților cu privire la perioada în care urmează să se efectueze citirea contoarelor, precizându-se data pentru fiecare zonă prin transmiterea comunicatului de presă în mass – media și publicarea lui pe site-ul organizației S.C. CET HIDROCARBURI S.A. – www.cetharad.ro. Astfel, Șeful Atelierului Contoare întocmește lunar „Programul de citiri” cod PO.13.02.01 care este aprobat de Inginerul Șef și de Directorul General, și este trimis către Serviciul Clienți/Compartiment Relații cu Clienții până în a treia zi de vineri a lunii în curs, pentru informarea în presă a consumatorilor privind perioada citirilor la apă caldă de consum/încălzire. Perioada de citire a contoarelor se desfășoară în ultimele trei zile ale lunii în curs.

(2). Citirea indecșilor înregistrați de contoarele de bransament montate la utilizatori se execută lunar, la sfârșitul lunii, de către angajații SC CET HIDROCARBURI SA – Atelier Contoare, atât pentru utilizatorii persoane fizice, cât și pentru utilizatorii persoane juridice. Citirea se realizează fizic și de la distanță.

Cititorii își însușesc lunar traseele și zilele de citire conform „Programului de citiri” cod PO.13.02.01. Însușirea traseelor de citire și a „Programului de citiri” cod PO.13.02.01 se consemnează lunar de către șeful Atelierului Contoare în „Proces verbal însușire program și zona de citire” cod PO.13.02.04.

Citirea contoarelor la bransamente se execută în baza instrucțiunii de lucru „Citirea contoarelor” cod IL - 04.

Stabilirea modului de citire pe bransamente este următoarea:

- pentru citirea radio se stabilesc rutele de citire prin programarea de către administratorul Bazei de date a terminalelor mobile;
- citirile transmise prin telefon de către persoanele de contact aflate în evidența Serviciului Clienți și menționate în contractele de furnizare sunt preluate de Dispecerat și personalul responsabil din cadrul Atelierului Contoare în „Registru citiri telefonice” cod PO.13.02.05.

(3). Transmiterea citirilor se face de către Atelier Contoare prin e-mail către Compartimentul Clienți Facturare în cel mult 3 zile lucrătoare de la sfârșitul citirilor, cu următoarele date: Cod abonat (reprezintă codul de identificare al clientului), adresa (strada, număr, bloc, scară), index la încălzire (index vechi, index nou), index la apă caldă, atât pentru energie cât și pentru volum.

(4) După introducerea indecșilor transmiși de Atelier Contoare în programul de facturare, Compartimentul Clienți Facturare editează listele cu consumurile de apă caldă și încălzire. Acestea se transmit Atelierului Contoare pentru verificare, respectiv Lista cu consumurile de apă caldă din luna curentă și luna precedentă, iar în sezonul de iarnă, și lista cu consumurile la încălzire din luna curentă și luna similară a anului precedent. În cazul în care apar erori, Atelierul Contoare transmite Compartimentului Clienți Facturare datele corecte pentru înregistrare în programul de facturare.

Stabilirea consumurilor de energie termică

(1) Procesarea datelor obținute în urma citirii contoarelor este o operație ce se desfășoară în decursul unei zile lucrătoare, calculându-se în această perioadă și consumurile pentru fiecare client în parte, precum și verificarea cantității totale (ca suma a consumurilor individuale) cu raportul de producție care se întocmește lunar de către Compartimentul Management Energetic.

Această operațiune prevede următoarele etape:

- Cumularea cantităților rezultate din citirile de contoare, pe tipuri de utilizatori și puncte termice (Compartiment Clienți Facturare);
- Completarea unui fișier de date cu consumurile pe tipuri de consumatori (Compartimentul Clienți Facturare);
- Transmiterea fișierului cu consumurile la Compartimentul Management Energetic, în vederea întocmirii raportului de producție (Compartiment Clienți Facturare);
- Transmiterea raportului de producție către Serviciul Clienți, în vederea calculării facturilor (Compartiment Management Energetic);
- Calcularea facturilor conform cantităților comunicate în urma citirii contoarelor. La calculul facturilor, se are în vedere prețul de facturare, diferențiat pe categorii de consumatori (Compartiment Clienți Facturare);
- Cantitățile de apă rece pentru prepararea apei calde de consum, ce urmează a fi transmise pentru facturare pe fiecare utilizator în parte, vor fi egale cu cantitățile de apă caldă de consum stabilite pe baza indicației contoarelor volumetrice, montate la nivelul fiecărui bransament (Compartiment Clienți Facturare).

Dacă notăm:

Q_i – cantitatea de apă rece intrată în punctul termic;

Q_{cp} – cantitatea de apă rece consumată de personalul punctului termic;

Q_f – cantitatea de apă rece transmisă pentru facturare;

Q_p – cantitatea de apă pierdută în rețelele furnizorului,

atunci rezultă cantitatea de apă rece (și canal), transmisă spre facturare, pentru consumatorii arondați la punctul termic respectiv, conform formulei:

$$Q_f = Q_i - (Q_{cp} + Q_p)$$

(2) Pentru situațiile în care se constată că un client consumă energie termică în mod fraudulos, consumul de energie termică pentru încălzire, se va stabili în funcție de suprafața radiantă a consumatorului în cauză și consumul maxim al unui consumator fără repartitoare de costuri, iar pentru energia termică pentru apa caldă, consumul se va stabili ca valoare maximă înregistrată înainte de fraudarea contorului.

Defalcarea consumurilor pe utilizatori

Defalcarea consumurilor pe utilizatorii alimentați din rețelele termice de distribuție (utilizatori casnici, agenți comerciali, instituții publice/social-culturale) se realizează, astfel:

A. Încălzire

(1) Consumurile de energie termică pentru încălzire se stabilesc în baza înregistrărilor aparatelor de măsură montate la punctul de delimitare a instalațiilor (branșament),

Dacă în condominiu, pe lângă utilizatori casnici, sunt și agenți economici, și nici unii nu au montate repartitoare de costuri, dar au racordul comun, factura se întocmește proporțional cu suprafața radiantă, conform formulei de mai jos:

$$q_{sp} = WT / SRT \quad [Gcal/mp.rad]$$

$$W_p = SR_p * q_{sp} \quad [Gcal]$$

$$W_{a.e.} = SR_{a.e.} * q_{sp} \quad [Gcal]$$

Unde, q_{sp} – consum specific de energie termică utilizat pentru încălzirea unui metru pătrat radiant;

WT – cantitatea de energie termică înregistrată de contorul de branșament;

W_p – cantitatea de energie termică facturată populației;

$W_{a.e.}$ – cantitatea de energie termică facturată agenților economici;

SRT – suprafața radiantă totală din condominiu (populație și agenți economici);

SR_p – suprafața radiantă a populației;

$SR_{a.e.}$ – suprafața radiantă a agenților economici;

(2) Pentru clienții de tip populație, care au montate repartitoare de costuri pentru încălzire, se emite factura conform indicației contorului de branșament și în paralel se comunică lunar, în sezonul de iarnă, consumul înregistrat de contorul de branșament, societăților cu care aceste asociații au încheiat contracte de prestări servicii, în vederea defalcării de către acestea a consumurilor pe fiecare apartament.

(3) Dacă în condominiu există, pe lângă populație cu repartitoare și abonați agenți economici, care au montate repartitoare de costuri, după efectuarea citirii acestor repartitoare, de către firma autorizată, li se comunică consumul agenților economici, consum ce urmează a se scădea din cantitatea înregistrată de contorul de branșament, urmând a factura populației cantitatea rămasă, conform formulei de mai jos:

$$W_p = WT - W_{a.e.} \quad [Gcal],$$

unde,

W_p – cantitatea de energie termică facturată populației cu repartitoare;

WT – cantitatea de energie termică înregistrată de contorul de branșament;

$W_{a.e.}$ – cantitatea de energie termică facturată agenților economici cu repartitoare.

(4) Dacă agenții economici nu au repartitoare de costuri, consumul acestora va fi calculat conform art. 16 alin. (1) și (2) din Ordinul 7/20.03.2024 al ANRE, operațiune care se efectuează de societățile prestatoare de servicii, care au în exploatare repartitoarele de costuri și care vor comunica, lunar, cantitatea de Gcal ce urmează a fi facturată acestora.

(5) Defalcarea consumurilor pe utilizatorii necontorizați alimentați din rețelele termice de distribuție (utilizatori casnici, agenți comerciali, instituții publice/social-culturale) se realizează pentru încălzire proporțional cu suprafața radiantă/echivalentă termic.

Stabilirea cantității de energie termică pentru consumatorii necontorizați se determină conform formulelor de mai jos, astfel: din cantitatea totală de energie termică livrată se scad pierderile de energie termică în rețelele de distribuție și suma consumurilor de energie termică pentru consumatorii contorizați.

În vederea determinării pierderilor prin scăpări de agent termic, se au în vedere următoarele elemente: cantitatea de apă de adaos (măsurată), introdusă în sistem pentru completarea pierderilor, caldura specifică a apei de adaos, temperatura medie a agentului termic de pe conductele de tur și retur, și temperatura medie a apei de adaos. Acest consum specific, stabilit în Gcal/mp rad, se are în vedere la stabilirea consumului pentru fiecare client, proporțional cu suprafața radiantă a corpurilor de încălzire cu care aceștia sunt dotați.

$$W_n = W_t - W_p - W_c \quad [\text{Gcal}]$$

$$q_n = W_n / ST \quad [\text{Gcal}]$$

$$W_f = S_n * q_n \quad [\text{Gcal}]$$

unde:

W_n - cantitatea de energie termică aferentă consumatorilor necontorizați [Gcal];

W_t - cantitatea de energie termică livrată din punctul termic la care este arondat consumatorul respectiv. Se determină pe baza citirii contorului [Gcal];

W_p - cantitatea de energie termică pierdută în rețelele de distribuție [Gcal];

W_c - cantitatea de energie termică aferentă consumatorilor contorizați stabilită ca sumă a înregistrărilor contoarelor de energie termică [Gcal].

q_n - consum specific de energie termică pentru consumatorii necontorizați [Gcal/mp]

ST - total suprafață radiantă consumatori necontorizați [mp];

S_n - suprafața radiantă a consumatorului necontorizat [mp];

W_f - energia termică de facturat unui anumit utilizator necontorizat [Gcal].

Consumul de energie termică pentru consumatorii necontorizați se stabilește în funcție de consumul specific realizat în luna respectivă [Gcal/mp.rad]. Consumul specific este raportul dintre Gcal și mp rad ai consumatorilor contorizați:

$$q_n = W_n / ST \quad [\text{Gcal}]$$

$$W_f = S_n * q_n \quad [\text{Gcal}]$$

unde:

W_n - cantitatea de energie termică aferentă consumatorilor contorizați [Gcal];

ST - total suprafață radiantă consumatori contorizați [mp];

q_n - consum specific de energie termică pentru consumatorii necontorizați [Gcal/mp]

S_n - suprafața radiantă a consumatorului necontorizat [mp];

W_f - energia termică de facturat unui anumit utilizator necontorizat [Gcal].

(6) Dacă contorul de bransament este defect (blocat, ecran negru – nu se poate citi), cantitatea de energie termică se stabilește ținând cont de o lună similară din perioada anterioară, când contorul a funcționat normal.

B. Apă caldă

(1) Pentru condominiile contorizate, stabilirea consumului de ACC se face în baza indicației aparatului de măsură montat la bransamentul acestuia.

Energia termică înglobată în apa caldă, aferentă volumului de apă înregistrat de contorul de bransament, se calculează ca diferență între indecșii integratorului montat la bransament.

În situația în care acesta este defect, sau este în imposibilitate de a fi citit, se procedează la calcularea mediei aritmetice a ultimelor trei luni în care acesta a funcționat corect. În această situație, consumul rezultat va fi adăugat ultimului index citit și va rezulta un index la sfârșitul lunii de facturare, care se va regulariza la următoarea citire.

În situația în care agenții economici aflați pe racord comun cu asociațiile de proprietari, au debitmetre de apă, consumul declarat de aceștia va fi scăzut din consumul total al asociației de proprietari, iar diferența se va factura asociației.

(2) Pentru clienții de tip agenți economici, necontorizați la apă caldă, stabilirea consumului de apă caldă se face în regim paușal, diferențiat, pe categorii de consumatori, în funcție de obiectul de activitate și de numărul de robinete de apă caldă, conform Ordinului 29/N/1993 al MLPAT. Numărul de robinete este inventariat de către personalul din cadrul Secției Exploatare Termoficare Secundar, la momentul luării în evidență a clientului, dată la care se constată și obiectul de activitate declarat în cererea inițială.

(3) Pentru clienții de tip populație necontorizați la apă caldă, stabilirea consumului se face potrivit normei tehnice, stabilită de HCLM nr. 74/2001 cu privire la aprobarea normei de consum de apă caldă menajeră în sistem paușal, situată în prezent la o valoare de 6,3 mc/lună/persoană. Numărul de persoane este declarat de consumator, ori de câte ori intervin modificări în imobil, privind numărul acestora.

Pentru consumatorii cu contor volumetric la apă caldă sau necontorizați, stabilirea cantității de energie termică folosită pentru prepararea unui metru cub de apă caldă este dată de formula:

$$m^3 \cdot \Delta T / 1000 = \text{Gcal} / m^3,$$

unde ΔT este diferența dintre temperatura medie lunară a apei calde livrate consumatorilor și temperatura medie lunară a apei reci măsurate.

Emiterea facturilor

(1) Conținutul facturii fiscale este prevăzut de art.155 din Legea 571/2003 privind Codul Fiscal, adaptat la activitatea prestată de S.C. CET HIDROCARBURI S.A.

(2) Factura fiscală cuprinde următoarele informații:

- numărul de ordine, seria care identifică factura în mod unic, data facturii;
- datele de identificare ale S.C. CET Hidrocarburi S.A. Arad precum și ale clientului - (nume, adresă, cod unic de înregistrare);
- denumirea și cantitatea serviciilor prestate (pentru clienții contorizați – valoarea indexului de pornire și cel nou, iar pentru clienții necontorizați – numărul de persoane sau de robinete și suprafață radiantă). În cazul clienților cu mai multe puncte de consum, factura fiscală este însoțită de o anexă care cuprinde consumurile defalcate pe fiecare punct de consum, atât pentru cantități cât și pentru valorile aferente;
- perioada pentru care a fost întocmită factura;
- data emiterii facturii;
- data scadenței facturii și termenul de plată precum și procentul de penalizare ce urmează a se calcula dacă factura nu va fi încasată în termenul de plată;

- valoarea serviciilor prestate și a taxei pe valoarea adăugată calculate; (prețul unitar aprobat de Autoritatea Publică Locală)

- soldul de plată la finele lunii pentru care se calculează factura, defalcat pentru servicii și penalități.

Pentru sumele reprezentând servicii neîncasate ce se regăsesc în sold la finele lunii în care se face raportarea și care au depășit termenul de scadență, se calculează majorări de întârziere, astfel cum este prevăzut în Codul Fiscal și Legea nr.325/2006.

Durata de timp alocată acestei activități este apreciată la 2-3 zile vara/iarna (pt. Ajutoare încălzire și supliment de energie).

(3) Verificarea și pregătirea facturilor în vederea expedierii se efectuează de către fiecare contabil de gestiune din cadrul Compartimentului Clienți Facturare, pe sectorul alocat, iar această activitate se desfășoară în 1-2 zile.

În paralel cu această activitate, facturile calculate se încarcă în sistemul RO e-factura, se preiau în programul de urmărire facturi din cadrul Compartimentului Clienți Facturare, iar apoi se efectuează copierea acestora la casieriiile S.C. CET HIDROCARBURI S.A. din municipiu, pentru a putea fi încasate de la consumatori.

(4) Facturile calculate și expediate clienților în vederea încasării, pot fi corectate, dacă se constată că au fost calculate greșit, dacă se solicită de către client acest lucru sau din inițiativă proprie, în cazul în care se constată o eroare în procesul de facturare, care influențează valoarea facturii emise clientului în cauză.

În acest sens, se vor avea în vedere următoarele aspecte :

- citire eronată;
- alte cauze.

În cazul citirii eronate a indexului contorului, în baza unei note interne emise de Atelier Contoare, se stornează factura emisă inițial și se întocmește o altă factură cu indexul corectat. Dacă consumul ce urmează a fi corectat are influență și asupra agentului economic (în situația în care acesta este pe racord comun cu clientul de tip populație), atunci factura se va corecta în același mod și pentru agentul economic.

(5) În cazul în care nu au fost îndepliniți parametrii de calitate ai agentului termic, în baza notei interne elaborată de Secția Termoficare Secundar, se va calcula o reducere la factură. Reducerea se va aplica în funcție de perioada în care parametrii agentului termic furnizat sunt sub nivelul stabilit (în procente).

Distribuirea facturilor

Facturile pregătite pentru expediere se distribuie de către personalul din cadrul Atelierului Contoare, în baza borderourilor cu facturi emise în cursul lunii de către Compartimentul Clienți Facturare, iar pentru clienții care au declarat o adresă de corespondență în afara razei de termoficare, SACET, se depun la Oficiul Poștal în vederea expedierii acestora, astfel ca plicurile depuse la poștă în cursul zilei, se distribuie consumatorilor în ziua următoare.

Administratorii cu mai multe asociații de proprietari/locatari în gestiune, la cererea scrisă a acestora, facturile menționate în cereri se rețin la sediul societății, în vederea ridicării de către aceștia de la Registratura S.C. CET HIDROCARBURI S.A.

Facturile se trimit pe e-mail, clienților care au solicitat acest lucru, printr-o aplicație realizată de către un colaborator extern, precum și pe e-factura. Împreună cu facturile se transmit pe e-mail și anexele acestora, unde este cazul: anexe ajutor încălzire/supliment energie, consumuri defalcate pe locuri de consum, fișă calcul penalități, preavize debranșare etc.

Încasarea facturii prin conturi bancare:

Pentru clienții care achită factura prin bancă cu ordin de plată: persoanele responsabile din cadrul Compartimentului Clienți Facturare urmăresc încasarea facturilor fiscale ale persoanelor juridice pe baza

extraselor de cont emise de bănci și operează în baza de date încasarea acestora conform mențiunii din extrasul de cont și în conformitate cu art.1509 din Codul Civil, data încasării considerându-se data depunerii ordinului de plată în bancă. În realizarea acestei operațiuni, responsabilul cu prelucrarea operațiunilor de încasare prin bancă din cadrul Compartimentului Clienți Facturare, generează următoarele rapoarte: “Situția încasărilor la servicii prin contul 5121” cod PO.09.02.03 și “Situția încasărilor la penalizări prin contul 5121” cod PO.09.02.04.

Încasarea facturii prin numerar la casierii:

Încasarea facturii prin numerar la casierii S.C. CET HIDROCARBURI S.A. se face prin chitanțe fiscale. Pe chitanță se menționează numele clientului, data plății, numărul și data facturilor achitate, suma achitată, sau la cerere, se întocmește chitanță separată pentru fiecare factură încasată. Încasarea facturilor se face conform solicitării clientului, admitându-se și încasări parțiale, cu respectarea disciplinei fiscale, privind Ordonanța Guvernului nr. 15/1996, Ordonanța Guvernului nr. 94/2004 și Legea nr.507/2004. În acest sens, responsabilul cu prelucrarea operațiunilor de încasare prin casă din cadrul Compartimentului Clienți Facturare, generează următoarele rapoarte: “Situția încasărilor la servicii prin contul 5311” cod PO.09.02.05 și “Situția încasărilor la penalizări prin contul 5311” cod PO.09.02.06.

Încasarea facturii prin compensare:

Compensarea poate avea loc prin întocmirea unui proces verbal de compensare având inițiator S.C. CET HIDROCARBURI S.A. sau Utilizatorul, în situația în care este vorba de prestații reciproce, persoana desemnată cu încheierea unei asemenea operațiuni are obligația de a opera în contul Utilizatorului în vederea stingerii obligațiilor de plată ale acestuia cel târziu la data introducerii în programul de calcul a elementelor pentru o nouă facturare. Compartimentul Achiziții și magazinele sau alte compartimente implicate au obligația de a comunica Compartimentului Financiar Contabilitate (inițiatorul ordinului de compensare), de îndată ce recepția a fost efectuată, facturile susceptibile de a fi achitate prin compensare.

Încasarea facturii prin POS la casierii :

Încasarea facturii prin POS la casierii S.C. CET HIDROCARBURI S.A. se face prin chitanțe de la POS și chitanțe nefiscale. Pe chitanțele nefiscale se menționează numele clientului, data plății, nr. și data facturilor achitate, precum și suma achitată.

Remediarea erorilor de completare a documentelor emise la încasare se face prin anulare în diagonală cu mențiunea în clar a numelui celui care face aceasta operație, data și semnătura și cu păstrarea documentului anulat (original și copie).

Responsabilitatea pentru efectele acestei operații revine integral persoanei care a efectuat-o.

În vederea informării consumatorilor privind situația facturilor emise și a încasărilor, se completează de către aceștia „Cererea eliberare liste sold” cod PO.09.02.08 și se depune la Registratura organizației. Dacă perioada solicitată pentru eliberare liste sold este de maxim un an, atunci responsabilul din cadrul Compartimentului Clienți Facturare eliberează pe loc aceste liste. În situația în care perioada solicitată de eliberare liste sold este mai mare de un an, atunci această cerere se soluționează de către responsabilul din cadrul Compartimentului Clienți Facturare, în maxim 5 zile de la depunerea cererii.

Alte măsuri și modalități de realizare a încasării:

Toate compartimentele din S.C. CET HIDROCARBURI S.A. condiționează prestarea de noi servicii, altele decât furnizarea de energie termică, prin plata la zi a acestora din urmă. Responsabilul Compartimentului Clienți Facturare dispune în mod continuu diligențele necesare pentru a sensibiliza utilizatorii cu privire la plata în termen a serviciilor prestate. Cu ocazia intervențiilor în caz de avarii pe instalațiile interioare sau a altora asemănătoare, personalul însărcinat cu aceste activități reamintește utilizatorilor obligațiile de plată a serviciilor în termenele legale.