

Serviciul Clienți răspunde de:

- Organizarea și desfășurarea întregului proces de tipizare și tipărire a contractelor de furnizare în conformitate cu ultimele modificări ale legislației în vigoare;
- Instruirea și coordonarea activității întregului personal însărcinat cu încheierea contractelor de furnizare;
- Îndrumarea și urmărirea activității de încheiere contracte de furnizare energie termică la nivelul întregii organizații;
- Evidența, păstrarea și arhivarea contractelor.

Responsabilul încheiere contracte de furnizare energie termică din cadrul Serviciului Clienți răspunde nemijlocit de:

a) Completarea formularului tipizat, a anexelor precum și de corectitudinea datelor înscrise sub sancțiunea răspunderii materiale pentru daunele produse organizației ca urmare a introducerii unor date eronate:

- verificarea și atașarea documentelor de identificare a consumatorului la contract;
- întocmirea și atașarea actelor adiționale la contract cod PO.09.01.04 (atunci când este cazul);
- semnarea contractelor și a anexelor cod PO.09.01.03 la rubrica „Întocmit”;
- predarea în dublu exemplar a formularului contractului însoțit de toate documentele necesare către Compartimentul Juridic în vederea semnării;
- înmânarea exemplarului doi al contractului consumatorului pe bază de semnătură de primire;
- menținerea unei evidențe privind păstrarea și arhivarea contractelor încheiate;
- urmărirea executării contractelor în baza duratei pentru care au fost încheiate și denunțarea acestora prin notificare cu cel puțin 30 zile înainte de împlinirea termenului.

b) Transmiterea înștiințărilor pentru încheierea contractelor și a actelor adiționale la contract:

- „Înștiințare agenți economici” cod PO.09.01.01/a;
- „Înștiințare persoane fizice, asociații proprietari/locatari ” cod PO.09.01.01/b;
- „Înștiințare pentru semnare contract, agenți economici, asociații proprietari/locatari, persoane fizice” cod PO.09.01.01/c;
- „Înștiințare înaintare contract/act adițional pentru semnare ” cod PO.09.01.01/d.

c) Transmiterea răspunsului la solicitările de reziliere a contractelor:

- „Răspuns la cererile de reziliere la consumatori fără datorii” cod PO.09.01.07/a;
- „Răspuns la cererile de reziliere la consumatori cu datorii” cod PO.09.01.07/b;
- „Răspuns la cererile de reziliere la consumatori cu consum în luna în care se depune cererea ” cod PO.09.01.07/c;

d) Întocmirea adresei de solicitare adresată Secției Termoficare, de debransare de la racord a consumatorului ca urmare a solicitării acestuia și trimiterea răspunsului cu data debransării împreună cu rezilierea contractului:

- „Solicitare debransare cu ridicare contor” cod PO.09.01.08/a;
- „Solicitare debransare fără ridicare contor” cod PO.09.01.08/b;

e) Întocmirea adresei de solicitare adresată Secției Termoficare, de debransare a anumitor locuri de consum ca urmare a refuzului de semnare a contractului de furnizare:

- „Solicitare debranșare spațiu fără contract” cod PO. 09.01.08/c.

Încheierea contractului:

Contractul de furnizare energie termică cod PO.09.01.03 reprezintă cel mai important document al organizației asigurând baza activității acestuia, precum și existența ca societate comercială în temeiul legii societăților comerciale, a Codului Civil, Codului Comercial, precum și a legilor privind activitățile de utilitate publică. Încheierea unui contract de furnizare energie termică perfect din punct de vedere juridic presupune respectarea riguroasă a următoarelor etape:

1. „Cerere de întocmire contract de furnizare energie termică” cod PO.09.01.02/a sau cod PO.09.01.02/b , aprobată de Directorul General. Pe baza avizului favorabil personalul din cadrul Secției Termoficare împreună cu personalul din cadrul Atelierului de Contoare se deplasează în punctul unde se solicită furnizarea verificând îndeplinirea următoarelor cerințe:

- Existența racordului la rețeaua de energie termică cu sau fără cămin de racord;
- Existența contorului de racord echipat cu robineti amonte-aval și a căminului de racord;
- Amplasarea căminului contorului în imediata vecinătate a limitei de proprietate imobiliară, de preferat pe domeniul public. Prin excepție se admite amplasarea contorului în holul clădirii sau subsol, dar la distanță mică de limita de proprietate și cu asigurarea accesului facil și nemijlocit al reprezentanților organizației;

Neîndeplinirea oricăreia din aceste cerințe atrage după sine suspendarea cursului cererii până la realizarea lor, lucru care este adus la cunoștința autorului cererii verbal sau în scris. Încheierea contractului în situația nerealizării cerințelor atrage după sine răspunderea materială a persoanelor vinovate pentru eventuale daune produse organizației sau consumatorului.

2. Dacă cerințele prevăzute la pct. 1 sunt îndeplinite se solicită consumatorului prezentarea în copie a următoarelor documente:

- a) Actul de identitate și adresa locației unde se solicită furnizarea, adresa unde se transmit facturile. Pentru persoane fizice B.I. sau C.I., pentru persoane juridice Certificatul de Înregistrare Fiscală precum și elementele de identificare, contul , banca, etc., precum și obiectul de activitate;
- b) Actul de spațiu din care să reiasă că are drept de folosință a spațiului respectiv – Titlul de proprietate, extras CF, Contract de vânzare-cumpărare, de donație, certificat de moștenitor, Contract de închiriere, etc.
- c) Buletinul de verificare metrologică al contorului.

Pe baza acestor documente se completează în dublu exemplar formularul de contract, se semnează de către Directorul General, Contabil Șef, Consilier Juridic, se prezintă spre analiză și semnare consumatorului.

3. Cazuri particulare:

Condominiu:

Contractul cod PO.09.01.03 se încheie cu reprezentantul desemnat al membrilor proprietari ai condominiului (persoane fizice și persoane juridice) în conformitate cu legislația în vigoare și facturile se emit pe numele acestuia (Asociația de proprietari sau o persoană fizică desemnată) și exclusiv pe baza indicațiilor contorului (contoarelor) de branșament. Repartizarea consumurilor și a cheltuielilor privind furnizarea de energie termică în cadrul condominiului constituie obligația exclusivă a proprietarilor membri și nicidecum o obligație a organizației.

Nici un alt membru al condominiului nu poate încheia contract cu organizația în afară a două excepții:

- Consumatorul membru al condominiului având și calitate de agent economic deține branșament contorizat de exterior individual, separat de branșamentul condominiului;
- Toți membrii condominiului au optat pentru branșamente individuale cu contor de exterior.

Modificarea contractului:

La cererea expresă a consumatorului, documentată cu acte doveditoare care stau la baza solicitării modificării contractului, se va proceda la încheierea de acte adiționale cod PO.09.01.04 în următoarele situații:

- modificare date de identificare fiscală a părților contractante (adresa sediu firmă, adresa expediere corespondență) ;
- modificare denumire client/furnizor contract, ocazionate ca urmare a fuziunii sau divizării acestuia;
- adăugare / renunțare punct de consum;
- transformarea din asociație de locatari, în asociație de proprietari urmată de dobândirea personalității juridice a asociației;
- separarea pe scări urmată de dobândirea personalității juridice a asociației nou formate;
- modificare termene și condiții de plată a consumatorului datorate modificării celor existente prin apariția unei legi speciale care aduce modificări în acest sens;
- modificare termene și condiții de debransare pentru neplată datorate modificării celor existente prin apariția unei legi speciale care aduce modificări în acest sens;
- orice alte modificări intervenite ca urmare a apariției unui act normativ de natură a modifica prevederile contractuale existente, care necesită întocmirea de act adițional.

Suspendarea contractului:

Suspendarea contractului de furnizare poate avea loc din inițiativa organizației în 3 situații:

- Suspendarea furnizării ca urmare a neplătii facturilor în termen de 45 zile de la emiterea acestora;
- Suspendarea furnizării ca urmare a lipsei de interes a consumatorului cu privire la derularea contractului timp de trei luni consecutive (neparticiparea la citiri, neasigurarea accesului la aparatele de măsură, neprelucrarea facturilor, etc);
- Poluarea masivă continuă sau accidentală cu produse care pun în pericol integritatea rețelelor de energie termică, caz în care suspendarea se produce imediat urmată de notificare ulterioară potrivit altor proceduri specifice.

La cererea expresă a consumatorului contractul de furnizare poate fi suspendat pentru o perioadă de cel mult șase luni. Responsabilul încheiere contracte de furnizare energie termică din cadrul Serviciului Clienți preia cererea de suspendare și răspunde integral de întreaga operațiune. Cererea de suspendare aprobată de Directorul General se anexează la contract. Concomitent se procedează la ridicarea contorului și sigilarea bransamentului pe baza unei note de constatare care cuprinde data sigilării și indexul contorului. Sarcina realizării acestei măsuri revine șefului Atelierului Contoare sub sancțiunea suportării daunelor produse. Șeful Atelierului Contoare comunică spre facturare ultimul consum indicat de contor. Reluarea furnizării se face oricând în interiorul termenului de 6 luni cu plata în avans a tuturor debitelor, precum și a taxei de rebransare egală cu cea datorată în cazul suspendării pentru neplată. Depășirea termenului de șase luni atrage după sine rezilierea contractului.

Rezilierea contractului:

Contractul cod PO.09.01.03 poate fi reziliat la cererea expresă a consumatorului cod PO.09.01.06/a sau cod PO.09.01.06/b (numai după achitarea sumelor restante), caz în care procedura urmată este identică cu cea utilizată în cazul suspendării la cerere. La contract se anexează răspunsul dat consumatorului cod PO.09.01.07/a, cod PO.09.01.07/b sau cod PO.09.01.07/c la cererea de reziliere a contractului cod PO.09.01.06/a sau cod PO.09.01.06/b, după care se depune la arhiva organizației prin grija Responsabilului Încheiere Contracte. În toate situațiile de reziliere a contractului din inițiativa organizației, deciziile sunt luate de Directorul General. Șeful Serviciului Clienți și Responsabilul Încheiere Contracte au obligația de a prezenta documente, de a executa dispoziții, de a urmări și a aduce la cunoștința conducerii organizației faptele petrecute în legătura cu motivele de reziliere. Rezilierea contractului se face și în cazul în care consumatorul solicită debransarea totală a imobilului. În acest caz rezilierea se face după achitarea tuturor facturilor restante referitoare la servicii și penalități, precum și după achitarea taxei de debransare.