

Aprobat,

Director General,

Bucur-Cătălin VARASCIUC



## RECALCULARE, REFACTURARE ENERGIE

### TERMICA LA CONSUMATORII FINALI

COD PO-SC-02

**Standarde de referință:**

SR EN ISO 9001 : 2015

SR EN ISO 14001: 2015

**Documente de referinta:**

Ordinul 483/2008

Ordinul 343/2010

**Exemplar difuzat în regim:**

- Controlat, cu nr.....
- Informativ, destinat.....

Avizat,

Director economic,

ec. Cristina-Aneta LĂCĂTUȘU-ANDREI

Verificat,

Șef Serviciu Clienti,

ec. Lacramioara BRADU

Elaborat,

Pricop V.

Documentul de față este proprietatea S.C. MODERN CALOR S.A. Botoșani. Reproducerea și difuzarea documentului sunt, în exclusivitate, dreptul societății. Copiile sunt ținute sub control.

F-01-02

## Indicatorul reviziilor

Nr. crt.	Ediția Revizia Data:	Conținut sumar sau identificare	Elaborat	Verificat	Avizat	Aprobat
1	Ediția 1 Revizia 0 Data:22.09.2022	Elaborare PO-SC-01 ed.1, rev.0	Sef serviciu inlocuitor	Șef serviciu	DE	DG
2					DE	DG
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						

## Lista de difuzare

Nr. crt	Ediția, revizia	Nr. exempl.	Destinatar	Data de:	
				primire	retragere
1	Ed.I rev.O	0	RCM		
2		1	Serviciul Clienti		
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					
26					

Nota :1 \*Originalul este exemplarul 0 și se păstrează de către RSMI, ex. 1 se difuzează la elaborator (după caz)  
2. Difuzarea copiilor controlate se realizează de către RSMI, care retrage copiile variantei anterioare a procedurii ;  
3. Procedura se regăsește on-line, pe server-ul rețelei informatice : folder comune-Management calitate – mediu compartimente. Accesul vizual este pentru destinatari și pentru toți cei interesați, pentru informare, copiile realizate de pe server nefiind în regim controlat.

Cod: PO-SC-01	Ediția 1	Revizia 0	Data: 22.09.2022
---------------	----------	-----------	------------------

S.C. MODERN CALOR S.A. BOTOȘANI	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Pag. 4/10
	DEFALCARE, RECALCULARE, REPARTIZARE LA CONSUMATORI DE ENERGIE TERMICA	

## 1. SCOP ȘI DOMENIUL DE APLICARE

Procedura are drept scop documentarea modului de recalculare (stornare) a consumurilor de energie termică pentru încălzire și apă caldă de consum la bransamentele condominiilor, precum și în interiorul acestora, acolo unde S.C. MODERN CALOR S.A. are încheiate *Contracte de furnizare a energiei termice* și *Convenții individuale de facturare-încasare în baza Contractului de furnizare a energiei termice* potrivit Ordin 483/2008 privind aprobarea Contractului cadru de furnizare a energiei termice.

(1). Prevederile procedurii de recalculare a consumurilor de energie termică pentru consumatorii finali sunt obligatorii pentru S.C. MODERN CALOR S.A., denumită furnizor, cât și pentru toți consumatorii finali ai furnizorului.

(2). Prezenta procedură se aplică la recalcularea și facturarea consumurilor de energie termică pentru consumatorii alimentați de către furnizor.

## 2. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

2.1. Procedura de lucru *Stabilirea și facturarea consumurilor de energie termică pentru consumatorii finali, PL-F-01*,

2.2. Ordin ANRSC nr.483/2008 privind aprobarea Contractului cadru de furnizare a energiei termice ;

2.3. H.C.L. nr. 369/2010 privind aprobarea încheierii Convențiilor de facturare individuală a consumului de energie termică pentru consumatorii racordați la Sistemul de Alimentare Centralizată cu Energie Termică din Municipiul Botoșani.

2.4. Legea nr.226/16.09.2022 și HG 1073/04.10.21 privind Normele de aplicare la Legea ce reglementează acordarea de ajutoare pentru încălzirea locuinței.

2.5. Ordin 29/N/1993 privind determinarea consumurilor de apă pe tipuri de utilizatori.

2.6. Ordin 343/2010 pentru aprobarea Normei tehnice privind repartizarea consumurilor de energie termică între consumatorii din imobilele de tip condominiu, în cazul folosirii sistemelor de repartizare a costurilor pentru încălzire și apă caldă de consum.

2.7. Regulamentul serviciului public de alimentare cu energie termică din Municipiul Botoșani,

2.8. Hotărâri ale Consiliului Local al Municipiului Botoșani privind prețul de facturare a energiei termice furnizată populației.

2.9. Codul Comercial.

## 3. TERMENI ȘI DEFINIȚII, PRESCURTĂRI

### 3.1. Termeni și definiții

Termenii utilizați și definirea acestora sunt conform SR EN ISO 9001 :2015 și Regulamentului serviciului public de alimentare cu energie termică din Municipiul Botoșani.

Pentru scopul înțelegerii textului prezentei proceduri, se rețin termenii :

**Client** – organizație sau persoană care primește un produs.

**Furnizor** – organizație sau persoană care furnizează un produs.

**Repartitori de costuri** - Aparat cu indicații adimensionale, destinat utilizării în cadrul sistemelor de repartizare a costurilor, în scopul măsurării indirecte a:

a) energiei termice consumate de corpul de încălzire pe care acesta este montat;

b) energiei termice conținute în apa caldă de consum și volumului apei calde de consum care trece prin aparat.

### 3.2. Prescurtări :

MCM – Manualul sistemului de management integrat calitate-mediu,

Cod: PO-SC-01	Ediția 1	Revizia 0	Data: 22.09.2022
---------------	----------	-----------	------------------

S.C. MODERN CALOR S.A. BOTOȘANI	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Pag. 5/10
	DEFALCARE, RECALCULARE, REPARTIZARE LA CONSUMATORI DE ENERGIE TERMICA	

- RCM – Responsabil management calitate-mediu,  
 DG – Director general ,  
 SCM – Sistemul de management integrat calitate-mediu,  
 AERT – Atelier Exploatare, reparații instalatii termoficare  
 SC – Serviciul Clienți  
 OJ – Oficiul Juridic  
 SFC – Serviciul financiar-contabilitate  
 PT – Punct termic  
 ACC – Apă caldă pentru consum  
 INC - Încălzire  
 FC - Formația contori  
 EMM - echipament de masurare și monitorizare

#### 4.DESCRIEREA ACTIVITĂȚII

##### 4.1.Stornarea si recalcularea contravalorii facturilor emise pentru furnizarea energiei termice, clienților societății – persoane fizice sau juridice

Stornarea, recalcularea consumului de agent termic furnizat se face :

In baza citirilor EMM montate la bransamente pentru contorizare energie termică încălzire și apă caldă de consum, de către personalul FC-AERT.

In baza Fiselor de intervenție întocmite de personalul Formației contori – AERT.

Stabilirea efectiva a cantității de energie termică de stornat se face de către personalul SC responsabil, în termen de 30 zile de la data primirii contestației la factura de energie termică, de către consumator.

Emiterea facturii de reglare a consumului se face nu mai tarziu de 30/31 ale lunii în curs de către personalul SC responsabil.

Pentru cantitățile de energie termică stornată, se va întocmi raport de producție separat pentru fiecare luna calendaristică.

##### 4.2 Stornarea si recalcularea contravalorii facturilor emise pentru furnizarea energiei termice populatiei

Întrucât EMM sunt în custodia consumatorilor, aceștia pot verifica oricând indicațiile EMM, eventualele neclarități putând fi prezentate ulterior spre soluționare.

Se respectă prevederile *Proceduri de lucru Stabilirea și facturarea consumurilor de energie termică pentru consumatorii finali, PL-F-01* .

##### 4.2.1 – Ștornarea și Recalcularea consumului de energie termică pentru încălzire al consumatorii finali;

Recalcularea facturilor de energie termică pentru încălzire, presupune ștornarea și/sau refacturarea cantităților de energie, care se impune în următoarele cazuri:

a, La solicitarea consumatorului, prin contestație scrisă, în termen legal la factură, justificată prin documente de debransare (PIF centrală termică pe gaz metan, note de debransare parțială sau totală ca urmare a unor defecțiuni la instalația de distribuție din condominiu etc.) nu mai mult de un sezon de furnizare încălzire.

b, La schimbarea proprietarului, prin act de vanzare cumparare a apartamentului, care nu a fost adusă la cunoștința furnizorului în timp util, astfel încât facturarea să se facă pe noul consumator.

c, În baza defalcărilor lunare a energiei termice transmise de către operatorii abilitați în montarea, exploatarea, citirea și defalcarea energiei termice pentru încălzire, respectiv S.C. Smart Ecoplus SRL și SC Aquaterm SRL;

Cod: PO-SC-01	Ediția 1	Revizia 0	Data: 22.09.2022
---------------	----------	-----------	------------------

S.C. MODERN CALOR S.A. BOTOȘANI	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Pag. 6/10
	DEFALCARE, RECALCULARE, REPARTIZARE LA CONSUMATORI DE ENERGIE TERMICĂ	

d, În baza referatelor de recalculare, ca urmare a citirilor repartitoarelor de cost transmise de către operatorii abilitați în montarea, exploatarea, citirea și defalcarea energiei termice pentru încălzire, respectiv SC Smart Ecoplus SRL și SC Aquaterm SRL;

e, Alte situații prevăzute în contractul de furnizare a energiei termice încheiat cu asociația de proprietari, a Actului adițional nr. 1 la Contract și a Convenției de facturare individuală a consumului de energie termică

#### **4.2.2 – Ștornarea și Recalcularea consumului de energie termică conținută în apa caldă de consum la consumatorii finali;**

Recalcularea facturilor de energie termică pentru apă caldă de consum, presupune ștornarea și/sau refacturarea cantităților de energie, care se impune în următoarele cazuri:

a, La solicitarea consumatorilor, prin contestație scrisă, în termen legal la factura, justificată prin documente de debransare (Proces – verbal de demontare-scoatere din funcțiune a apometrelor de apă caldă întocmit de furnizorul de apă, respectiv SC Nova Apaserv SA, note de debransare a tronsoanelor de distribuție apă caldă, ca urmare a unor defecțiuni la instalația de distribuție din condominiu, Fișa de client eliberată de furnizorul de apă, etc)

b, La schimbarea proprietarului, prin act de vânzare-cumpărare a apartamentului, care nu a fost adusă la cunoștința furnizorului în timp util, astfel încât facturarea să se facă pe noul consumator;

c, În baza citirilor periodice a apometrelor de apă caldă efectuate de salariații SC Modern Calor SA a tabelelor centralizatoare transmise de către furnizorul de apă, care cuprind indexurile de pe apometrele de apă caldă pentru consumatorii branșați la SACET;

d, În baza Bonurilor de mișcare eliberate de către SC Nova Apaserv SA cu prilejul verificării metrologice ale apometrelor;

e, Alte situații prevăzute în contractul de furnizare a energiei termice încheiat cu Asociația de proprietari, a Actului adițional nr. 1 la Contract și a Convenției de facturare individuală a consumurilor de energie termică;

#### **4.3 Analiza și avizarea cantităților de energie termică de ștornat în vederea facturării;**

Ștornarea sumelor facturate aferente unui consum necuvenit pentru serviciul de încălzire și/sau apă caldă de consum, se va face prin convertirea acestora în energie la prețul practicat la data efectuării operațiunii;

Cantitatea de energie ștornată de la un client care îndeplinește cel puțin una din condițiile enumerate la cap. 4.2.1 și/sau cap. 4.2.2, se va refactura celorlalți consumatori din condominiu din care face parte clientul, în luna sau eșalonat în lunile următoare celei de ștornare prin adăugare la consumul înregistrat în luna respectivă și/sau lunile următoare;

În situația în care schimbarea proprietarului s-a făcut prin act de vânzare cumpărare și acest act nu a fost adus la cunoștința furnizorului în luna tranzacției, valoarea energiei facturate pe vechiul consumator se va ștorna pe întreaga perioadă scursă de la data vânzării până la data înștiințării furnizorului și se va refactura în același timp, pe noul consumator;

În situația în care unul sau mai mulți consumatori înregistrează la un moment dat volume de apă caldă de consum mai mari decât volumele de apă caldă înregistrate pe contorul/contoarele de energie termică montate la branșamene, volumele care nu au fost declarate de către aceștia și care au fost determinate potrivit pct. 4.2.2 alin.c sau alin.d, cantitatea de energie înglobată și consumată va fi facturată în lună sau, eșalonat în lunile următoare. Cantitatea de energie facturată clienților din situația de față, se va recalcula consumatorilor din același condominiu, în luna de calcul sau se vor ștorna, proporțional cu volumele facturate, cantitățile de energie din apa caldă, facturate în lunile anterioare până la nivelul volumului/volumelor ce se facturează consumatorului care a efectuat consum mai mare decât cel facturat.

Cod: PO-SC-01	Ediția 1	Revizia 0	Data: 22.09.2022
---------------	----------	-----------	------------------

#### 4.4 Emiterea facturilor de ștornarea și recalcularea a energiei termice la consumatorii finali.

După analiză, determinarea și avizarea cantităților de energie termică ce trebuie ștornate/refacturate, personalul SC cu atribuțiuni specifice, procedează la printarea facturilor pentru încălzire, potrivit cap. VI din Contractul de furnizare a energiei termice și Cap. VII din procedura de lucru Stabilirea și facturarea consumului de energie termică pentru consumatorii finali.

#### 5. RESPONSABILITĂȚI

Responsabilii pentru activitățile cuprinse în procedură sunt stabiliți în cap. 4.

#### 6. CONTROLUL ÎNREGISTRĂRILOR

Nr. crt.	Înregistrarea	Suportul	Completează	Păstrează	Durata
1	Cererea de recalculare consum Energie termica	Formular	solicitant	Serviciu clienți	10 ani
2	Punere in funcțiune a centralei termice-PIF	Doc.-anexa la solicitare	Solicitant	Serviciu clienti	5 ani
3	Buletin de verificare contori ACC	Doc.-anexa la solicitare	Solicitant	Serviciu clienti	5 ani
4	Referat de recalculare INC	Doc.-anexa la solicitare	Prestator	Serviciu clienti	5 ani
5	Defalcare lunara a ET imobil cu repartitori	Document	Prestator	Serviciu clienti	5 ani
6	Fișe de intervenție	Formular	Formatia contori	Serviciu clienti	10 ani
7					
8					

#### 7. ANEXE

7.1 Cerere de recalculare consum en. termica

7.2 Fișa de intervenție

#### 8. DESTINATARIII PROCEDURII

8.1. Responsabil management calitate-mediu

8.2. Serviciul Clienți

8.3. Oficiul Juridic

ANEXA 1 Cerere de recalculare consum energie termică

S.C. Modern Calor S.A. Botoșani

EX-06/02  
ed.1, rev.1

Către,

**MODERN CALOR SA**  
In atenția domnului director general

Subsemnatul .....în calitate de .....

cu domiciliul în loc. ....str.....

Nr.....bl.....sc.....ap....., contract/convenție nr...../.....

Telefon....., email.....

arondat Asociației de proprietari nr....., prin prezenta solicit recalcularea/stornarea consumului de energie termica pentru:

1. încălzire furnizată în perioada.....

2. apa caldă furnizată în perioada.....

Motivul solicitării.....

**Documente justificative pentru recalculare/stornare consum facturat>**

1. punere în funcțiune a centralei;
2. buletin de verificare apemetre apă caldă;
3. Fișă client Nova Apaserv SA;
4. Nota de calcul în urma citirii repartitoarelor de costuri: Smart Eco Plus SRL/ Aquaterm SRL;
5. Altele

Semnătură solicitant .....

Data.....

Notă :Procedura se regăsește în format pdf , online, pe server-ul rețelei informatice : folder comune- Management calitate-mediu pt. compartimente. Accesul vizual este pentru destinatari și pentru toți cei interesați, copiile făcute de pe server nefiind în regim controlat.

**ANEXA 2**

S.C. Modern Calor S.A. Botoșani

EX-06/02

ed.1,

rev.1

**FIȘA DE INTERVENȚIE**

Nr..... data.....

1.Locația:..... Asociația de proprietari nr.....

2.Diagnostic:.....

3.Mod de rezolvare:.....

4.Măsura luată la examinarea preliminară\*:

- remediere la fața locului
- demontare și trimitere la reparat și verificat
- demontare și trimitere la laborator pentru determinare erori de măsurare.

5.Valorile parametrilor înregistrați pe contor de \*\*.....

Pereche TTR tip:		PT		Seria:			
Traductor de debit tip:		DN		Seria:		Index:	
Calculator en. term.tip:				Seria:		Constanta:	
Index la:	Energie (MWh)	Volum (mc)	Debit instant.(mc/h)	$\Delta T$ (°C)	Temp.tur (°C)	Temp.retur (°C)	Putere (kW)
constatare							
repunere în funcțiune							
Memorii:	Energie (MWh)	Volum (mc)	Data:				

6.Nume și prenume executant.....Semnatura.....Data:.....

7.Observații/propuneri responsabil activitate\*\*\*.....

Nume și prenume.....Semnatura.....Data:.....

8.Observații/propuneri reprezentant as. proprietari\*\*\*\*.....

Nume și prenume.....Semnatura.....Data:.....

	Director tehnic,	Șef SERCET,	
Nume și prenume:	.....	.....	.....
Semnatura:	.....	.....	.....

Notă: 1.Nr. fișei este nr. de înregistrare din *Registrul fișe intervenție* de la Formația Contori.

2.\*Se bifează măsura luată. \*\*Se completează „încalzire” sau „a.c.c.” \*\*\*Se specifica starea tehnica a contorului. In cazul în care nu are acces la contor , executantul consemneaza „lipsă acces la contor”. \*\*\*\*Dacă delegatul nu este prezent/refuză semnarea, executantul consemnează „lipsă delegat”/„refuză semnarea”.

3.Formular gestionat de Formația Contori. Copii se predau la Serviciul Clienți și la asociația de proprietari.

<b>S.C. MODERN CALOR S.A. BOTOȘANI</b>	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	<b>Pag. 10/10</b>
	<b>DEFALCARE, RECALCULARE, REPARTIZARE LA CONSUMATORI DE ENERGIE TERMICA</b>	

<b>Cod: PO-SC-01</b>	<b>Ediția 1</b>	<b>Revizia 0</b>	<b>Data: 22.09.2022</b>
----------------------	-----------------	------------------	-------------------------