

Explicăm conținutul facturii pentru energia electrică consumată

Clienții Î.C.S. Red Union Fenosa S.A. primesc lunar facturi pentru plata energiei electrice consumate. Formularul facturii conține mai multe informații obligatorii, necesare pentru identificarea exactă a clientului și argumentarea sumei spre plată, de asemenea rechizitele bancare ale furnizorului pentru direcționarea exactă a transferului aferent. Totodată, factura reprezintă și o importantă sursă de informații auxiliare, care trebuie studiate de clienți pentru o mai bună informare a lor privind modalități de soluționare a diferitor probleme sau gestionarea mai eficientă a timpului necesar achitării ei. Cât de bine cunosc clienții conținutul facturii, la ce atrag ei atenția în primul rând și ce erori pot comite din cauza neatenției aflăm din comentariile Oxanei Guriev, responsabil al centrului operațiuni comerciale și Alina Gâtlan, șef secție facturare din cadrul Î.C.S. „Red Union Fenosa” S.A.

Pentru început, clientul care a primit factura pentru achitarea consumului de energie electrică trebuie să se convingă, că aceasta este pe numele său și corespund celelalte date de identificare: adresa, codul NLC, numărul de contract. De asemenea, el trebuie să atragă atenția la data emiterii facturii pe care să o raporteze la data când a recepționat-o pentru a se proteja de o eventuală întârziere de distribuție. Urmează a fi studiate atent perioada de facturare, termenul de achitare și compartimentul datoriilor, unde să verifice dacă nu are indicate facturi neachitate.

În partea de sus a facturii sunt indicate data întocmirii facturii, termenul de achitare și perioada defacturare **(vezi 1)**. Mai jos este evidențiat Simbolul Variabil **(SV)** care este individual pentru fiecare factură și nu se repetă la nici un client **(vezi 2)**, la fel ca și numărul NLC (număr loc consum, care este un cod individual al clientului). **SV** se formează din cele 7 cifre ale NLC la care este adăugat numărul de ordine al facturii din 3 cifre.

În primul chenar din stânga este indicată adresa clientului, datele personale, codul poștal, numele acestuia, iar mai jos este NLC-ul și numărul contractului **(vezi 3)**. În chenarul din partea dreaptă pe aceeași linie este imprimată adresa poștală **(vezi 4)**. Cele două adrese indicate, în majoritatea cazurilor coincid la persoanele fizice. Doar în cazul clientului care are mai multe imobile și dorește să primească factura pe o singură adresă, poate fi introdusă cea pe care acesta o solicită.

„Dacă un client a pierdut factura, el poate să o achite cunoscând doar Simbolul Variabil (**SV**). Pentru acesta el va telefona la Oficiul telefonic suport clienți formând numărul (022) 43-11-11 unde identificân-

du-se poate afla **SV** al facturii, suma care trebuie achitată, de asemenea la ce oficii bancare sau poștale poate să o achite. Informația respectivă deplină este inclusă pe partea verso a facturii. De remarcat că achitarea facturii pentru energia electrică nu este legată de locul de trai și poate fi plătită oriunde în orice colț al țării”, ne spune Oxana Gurieva, responsabil al centrului de operații comerciale.

Atunci când clientul telefonează la operator, acesta nu trebuie să înceapă cu problema pe care o are, dar cel mai corect este să se identifice mai întâi, numind **NLC**-ul său, pentru a fi găsit astfel mult mai repede în baza de date. Codul **NLC** este evidențiat pe un fundal galben în chenarul l de sus din partea stângă a facturii, ne spune Gătaian Alina, șef secția facturare la Gas Natural Fenosa.

De remarcat că dacă numărul contractului lipsește atunci mai jos sub acest chenar apare atenționarea pentru clientul dat asupra faptului că el trebuie să-l semneze cu întreprinderea furnizoare. Dacă contractul este semnat în acel loc sunt tipărite alte informații importante.

Mai jos, de-a lungul facturii este indicat numărul contorului, perioada de facturare, ce corespunde cu perioada de facturare indicată mai sus, tipul contorului, datele actuale și cele anterioare, coeficientul de calcul, care la utilizatorii casnici este „1”, iar la persoane juridice diferă în funcție de instalațiile clientului (**vezi 5**). Mai este indicat dacă evaluarea consumului s-a efectuat după date **reale** sau **estimative** care se calculează după consumul mediu al clientului dat. Obligativu este indicat tariful, pentru a oferi clientului posibilitatea de a verifica corectitudinea calculului facturii.

„Gas Natural Fenosa are ca scop informarea deplină a con-

sumatorilor referitor la serviciile pe care le oferă. Astfel factura este o și un îndrumar pe care clientul trebuie să-l studieze de fiecare dată pentru a găsi informații noi și utile pentru a proceda corect în diferite situații ipotetice și nu în ultimul rând pentru comoditatea acestuia. Pentru îmbunătățirea continuă a serviciilor compania implementează cele mai performante sisteme de gestiune. Certificatele ce confirmă implementarea de către Î.C.S. „Red Union Fenosa” S.A. a Sistemului Integrat de Management al Calității, Mediului, Sănătății și Securității Ocupaționale pot fi văzute în colțul de sus din partea dreaptă a facturii **(vezi 6)**”, ne spune Oxana Gurieva.

Atentie la datorii

Mai jos de datele de consum factura conține două blocuri rezumative, referitoare la eventualele sume neachitate pentru perioadele anterioare și la calculele consumului curent (**vezi 7**). Dacă există datorii este indicată suma lor. Pentru suma datorată conform facturii anterioare neachitate și factura curentă Simbolul Variabil este diferit.

Dacă clientul a achitat data, dar aceasta mai figurează în factură atunci el trebuie să telefoneze la numărul 022- 43-11-11 și să clarifice situația, după caz să prezinte o dovadă a achitării facturii, prin e-mail, fax etc.

Total Curent este doar suma spre plată pe ultima lună și are un Simbol Variabil, pe când datoriile din alte luni au l alte Simboluri Variabile.

Total Datorie este suma tuturor datoriilor acumulate, care este evidențiată pe un fundal galben.

„Uneori clienții achită automat doar plata curentă, iar operatorul de la poștă sau de la bancă încasează numai acei bani. Formularul facturii oferă

I.C.S. "RED UNION FENOSA" S.A.

FACTURA PENTRU ENERGIA ELECTRICĂ CONSUMATĂ

Data întocmirii 06.05.2014
Termen de achitare consum curent 20.05.2014
Perioada de facturare 29.05.2014 - 06.05.2014
Suprafața apartament 51.40 mp.
Suprafața totală 387.60 mp.
Număr apartament 89

1

gasNatural
fenosa

Simbol variabil(SV) 2157316167 2

Adresa locului de consum :

Ion Păcală
Chişinău
Str. Ridichii

Adresa poștală a consumatorului:

Ion Păcală
Str. Ridichii

6

3 NLC : 2157366 Contract Nr. 40181128183

MD-2001

Chişinău

Data expedierii: 10.05.2014

No. contor	Perioada de facturare	Tip consum	Indicaci kWh/med	Indicaci kWh/med	h	Evaluare	Consumat kWh	Tarif	Suma fact Leu
1426712	29.05.14 - 06.05.14	Cons.act.-II	47725	17725	1.500	Real	0	1.500	4.74
12800428	29.05.14 - 29.05.14	Cons.act.-II	22720	22720	1.500	Real	0		
90634379	29.05.14 - 29.05.14	Cons.act.-II	71270	71270	1.500	Real	0		

5

Suma neachitată pentru
perioadele anterioare

SV2157316166 286.72
SV2157316165 712.35

TOTAL DATORIE: 1009.07

3 Calcul consum curent

Total plata pentru consum: 4.74
Consum LIT 1.78
Consum LUC 1.92

TOTAL CURENT: 8.44

TOTAL SPRE PLATĂ: 1017.51

Rest din avans:

Consumator selectat

Consumator mediu pe ultimele 12 luni
kWh/med: 219 | lit(LUC): 11.43

ATENȚIE! AVIZ

În cazul neachitării anului facturi, în decurs de 10 zile calendaristice de la data emiterii de achitare indicată în ea, în conformitate cu legislația, vom fi nevoiți să deconectăm la rețeaua electrică instalațiile electrice ale dumneavoastră. Reconectarea instalațiilor electrice la rețeaua electrică va fi posibilă după eliminarea cauzelor care a dus la deconectare și după achitarea plății pentru reconectare.

8

posibilitatea de a achita doar consumul curent sau și datoriile, dar clientul trebuie să o facă conștient, asumându-și consecințele. În cazul în care el neglijează informația despre existența datoriilor și nu întreprinde măsuri pentru a le achita se poate trezi fără lumină”, remarcă Alina Gitlan.

Pe factură mai este indicat graficul consumului de energie electrică corespunzător NLC-ului, respectiv consumul mediu pe ultimele 12 luni. De obicei în perioada rece a anului consumul este mai mare.

Mai jos de graficul consumului de energie electrică este plasat **Avizul (vezi 8)** privind consecințele în cazul neachitării facturii, în care se menționează, că dacă clientul nu o achită în decursul a 10 zile calendaristice de la data limită indicată, în conformitate cu prevederile legale operatorul va fi nevoit să deconecteze instalațiile acestuia de la rețeaua electrică.

Reconectarea va fi posibilă după înlăturarea cauzei care a dus la deconectare și după achitarea plății pentru reconectare.

Informația de pe verso nu este de neglijat

Mulți dintre consumatori nu atrag atenția la informațiile care sunt plasate pe verso-ul facturii, iar când apar situații neprevăzute nu știu ce să facă și unde să se adreseze. O simplă lectură a referințelor utile în atenția clienților îi poate scăpa pe aceștia de multe situații dificile.

În partea de sus sunt indicate numerele de telefon, de fax și adresa E-mail pentru legătura cu Oficiul telefonic 24 de ore în serviciul clienților. De asemenea,

tot aici găsiți adresa site-ului
întreprinderii, www.gasnatural-fenosa.md

Informația din câmpul albastru se schimbă periodic. Aici pot fi plasate informații referitoare la diferite activități RSC, de protecție a mediului, și altele. Pentru semnalarea cazurilor de consum fraudulos de energie electrică sunt indicate un număr de telefon și adresă E-mail de contact.

În partea de jos sunt enumerate filialele băncilor unde poate fi achitată factura, la care bancomate poate fi achitată și care bănci primesc astfel de plăți prin internet.

„Unii clienți vin la oficiul comercial al Union Fenosa pentru a efectua anumite operațiuni, dar dacă ar citi mai atent factura ar putea să o facă mult mai rapid și comod pentru ei. Noi ne străduim ca factura să conțină toate informațiile necesare clientului și aceste date să-i fie cât mai utile. Am dori să reducem la maxim cozile de la oficiile noastre comerciale, mai ales că marea majoritate a problemelor clienților poate fi soluționată telefonic sau cu ajutorul serviciilor care pot fi găsite pe site-ul gasnaturalfenosa.md”, afirmă Oxana Gurieva, responsabil al centrului de operații comerciale. De exemplu se întâmplă ca un client să indice greșit simbolul variabil -, Atunci operatorul face legătura cu clientul și precizează cauza erorii. Evidența facturilor se face automat pentru toți clienții și nu există o abordare diferențiată a acestora. Doar pentru facturile achitate eronat intervine operatorul.

**Gas Natural Fenosa:
mai aproape, mai simplu,
mai comod!**