



Întrebări frecvente

1. Cine este consumator de energie termică?

Consumator de energie termică reprezintă o persoană fizică sau juridică care utilizează energie termică în baza unui contract semnat cu furnizorul, prin racordarea instalației sale de utilizare a energiei termice la rețeaua termică a distribuitorului.

Art. 5 Legea Nr. 92 din 29.05.2014 „cu privire la energia termică și promovarea cogenerării”.

2. Ce se subînțelege prin consum clandestin (conectare ilicită) și cum se facturează?

Se consideră consum clandestin :

- utilizarea serviciilor de termoficare și alimentare cu apă caldă prin racorduri realizate ilegal, fără avizul/contractarea furnizorului.
- utilizarea serviciilor de termoficare și alimentare cu apă caldă printr-un racord legal, dar la care s-a intervenit ilegal asupra contorului, precum și deteriorarea sigiliului .

Realizarea de branșamente / racorduri clandestine se pedepsește conform legislației în vigoare,

În aceste situații, la constatarea ilegalității, furnizorul calculează consumul de energie termică conform sistemului paușal și costul agentului termic calculat în funcție de instalațiile de utilizare.

Pct. 111, 112 al Regulamentului privind furnizarea energiei termice aprobat prin Hotărârea Agenției Naționale pentru Reglementare în Energetică Nr. 23 din 26.01.2017

3. Am instalat în apartament o sursă alternativă de încălzire. De ce trebuie să achit 10% pentru energia termică consumată?

Consumatorii de energie termică care s-au debransat de la sistemul centralizat și au instalat centrale de încălzire autonome achită 10 % din costul energiei termice calculate pe un metru pătrat al apartamentului.

Plata de 10% pe care o suportă locatarii debransați constituie contribuția la achitarea uzului comun din volumul total înregistrat de contorul blocului și ia în considerare existența pierderilor de energie termică în încăperile tehnice (etaje tehnice și subsoluri), care mențin în stare funcțională sistemele ingineresti de alimentare cu apă și de canalizare, în perioada rece a anului, încălzirea locurilor de uz comun și existența coloanelor de încălzire tranzitorii.

IMPORTANT: Această plată în niciun caz, nu reprezintă o taxă suplimentară pentru debransare!

Anexa nr. 7, pct. 8, Hotărârea de Guvern Nr. 191 din 19.02.2002 despre aprobarea Regulamentului cu privire la modul de prestare și achitare a serviciilor locative, comunale și necomunale pentru fondul locativ, contorizarea apartamentelor și condițiile deconectării acestora de la/reconectării la sistemele de încălzire și alimentare cu apă.

4. Cum este calculată plata pentru încălzirea ACM?

Plata pentru energia termică utilizată la încălzirea apei este determinată reieșind din tariful stabilit pentru 1 Gcal, și indicii aparatului de evidență a apei calde menajere instalate la bransamentul blocului.

5. Care este procedura de conectare a blocului la încălzire?

Solicitați conectarea căldurii în bloc de la administrator (date de contact: Pentru Consumatori – Contacte GFL).

Ulterior, administratorul blocului locativ va depune o cerere în care solicită conectarea la energie termică a blocului dumneavoastră., la care va anexa pașaportul pregătirii instalațiilor de termoficare.

Documentele urmează a fi depuse la sediul teritorial al întreprinderii, în funcție de sector.

Imediat după înregistrarea solicitării, specialiștii noștri verifică posibilitatea conectării imediate, iar în decurs de 3 ore vă veți bucura de căldură în calorifere.

6. Cine este obligat să înlocuiască coloanele nefuncționale?

În conformitate cu Hotărârea Guvernului RM nr. 191 din 19.02.02, reparația instalațiilor ingineresti intrabloc se efectuează de către locatari în apartamente, precum și de către Gestionarul fondului locativ în locurile de uz comun , etaje tehnice și subsoluri.

7. Se permite reglarea consumului de agent termic la branșament?

Se permite reglarea consumului de agent termic la branșament doar de către responsabilii de contor și reprezentanții gestionarilor fondului locativ cu condiția asigurării echitabile a tuturor apartamentelor/locuințelor cu energie termică, în special apartamentele/locuințele amplasate în extremitățile blocului. Responsabilitatea pentru calitatea repartizării energiei termice în blocul locativ o poartă gestionarul fondului locativ.

8. Care sunt consecințele nerespectării termenului de achitare

a facturilor?

În cazul în care un consumator înregistrează datorii sistematice, furnizorul acordă suport juridic Gestionarului Fondului Locativ pentru apelarea în instanța de judecată a consumatorului și încasarea forțată a datoriilor acumulate.

În situația existenței unui contract încheiat cu consumatorul, furnizorul înaintează direct acțiunea, în instanța de judecată, în vederea încasării datoriilor acumulate.

Cheltuielile de judecată sunt suportate nemijlocit de către consumator.

9. Cum procedez în cazul pierderii sau neprimirii facturii de plată pentru energia termică consumată?

Consumatorii care nu au recepționat sau au pierdut factura pentru energia termică pentru încălzire și apă caldă se pot adresa la Centrul Comercial de deservire și relații cu consumatorii de pe str. Tudor Vladimirescu, 6, pentru a solicita o copie a facturii.

Centrul de calcul Infobon, responsabil de emiterea facturilor a creat un serviciu nou gratuit „Contul meu” unde fiecare consumator poate recepționa și achita factura online.

Deținătorii cardurilor bancare naționale pot achita factura la energia termică chiar în lipsa ei, dacă cunosc Codul Unic de Identificare (ID-ul unic de pe chitanță), prin intermediul serviciului bancar internet banking și a terminalelor de plată, inclusiv online.

10. Unde mă pot adresa pentru soluționarea problemelor cu referire la furnizarea agentului termic și prepararea apei calde?

Pentru a primi o consultare telefonică, apălați Centrul de

apel – 1300 sau 022 447 447, colegii noștri vă vor ghida și vă vor oferi tot suportul necesar.

Totodată, orice problemă o puteți raporta la următoarea adresă de e-mail – cancelaria@termoelectrica.md.

11. Cine este responsabil de citirea indicilor echipamentului de măsurare a energiei termice la bransamentul blocului?

Citirea indicilor echipamentului de măsurare în scopul facturării energiei termice se face lunar de către personalul furnizorului, însoțit după caz de un reprezentant al gestionarului fondului locativ.

12. În cazul în care nu se indică indicii la contor pentru apă caldă, cum se calculează consumul?

În cazul în care consumatorul la achitarea facturii pentru agent termic nu indică indicii de consum a contorului pentru apă caldă menajeră, se aplică metodologia de calcul prestabilită de Gestionar, în conformitate cu legislația în vigoare, mai exact, pentru primele 2 luni se aplică o medie lunară, ulterior, începând cu a 3 lună, se calculează norma sanitară.

13. Care sunt modalitățile de achitare a facturii?

Factura pentru energia termică consumată poate fi achitată utilizând următoarele instrumente:

Serviciul internet banking și aplicațiile mobile ale băncii la care vă deserviți;

Direct de pe site-ul www.termoelectrica.md; sau www.infobon.md;

Puteți opta pentru serviciile online de plată – www.paynet.md; și www.oplata.md , www.bpay.md; și

www.myrunpay.com, unde este necesar să selectați operatorul Infobon.

Dacă nu dețineți un card bancar, puteți achita factura la cel mai apropiat terminal de plată QIWI, MMPS/BPAY.

Indicii contorului de apă caldă pot fi introduși nu doar în factura curentă pe care o achitați, dar și online, pe site-ul www.termoelectrica.md sau www.infobon.md, secțiunea "Indicii Contorului".

14. Cum putem să aflăm informația referitoare la lucrările programate?

Informația privind deconectările de agent termic și apă caldă, în legătură cu desfășurarea lucrărilor planificate, este afișată pe pagina web www.termoelectrica.md, în compartimentul „Pentru consumator” secțiunea „Defecțiuni. Deconectări planificate”.

În cazul în care perioada de deconectare depășește o zi, toți consumatorii sunt informați prin intermediul anunțurilor plasate la intrarea în scara blocului, în care este indicat tipul lucrării și perioada deconectării.

15. Dacă am achitat datoriile, dar ele sunt indicate în factură, achit doar diferența?

Dacă în factură este indicată o datorie pentru perioadele anterioare, dar dvs. deja ați achitat respectiva datorie, este necesar să achitați doar consumul de energie termică curent.

16. Cum contactez furnizorul de energie termică pentru a sesiza un deranjament, obține informații în legătură cu întreruperile programate în alimentare sau solicita informații referitoare la racordarea la sistemul centralizat de termoficare?

Apelați Centrul de Apel, la următoarele numere de telefon:
022 447 447, 1300.

Totodată, informațiile privitoare la întreruperile programate sau lucrările din rețea sunt disponibile pe site-ul întreprinderii: www.termoelectrica.md , în compartimentul „Pentru consumator” secțiunea „Defecțiuni. Deconectări planificate”.